



ESCUELA DE POSTGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Habilidades gerenciales y la satisfacción laboral en el personal
de la Gerencia de Bienestar en el Ministerio Público - 2016**

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Br. César Julián Lozano Barriga

ASESOR:

Dr. Oscar Rafael Guillen Valle PhD.

SECCIÓN:

Gestión Pública

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Administración del Talento Humano

Perú - 2017

Jurado

Dra. Flor de María Sánchez Aguirre

Presidente

Dr. Edwin Martínez López

Secretario

Dr. Oscar Rafael Guillén Valle PhD.

Vocal

Dedicatoria

A mis padres Angélica y Julián, por su amor, cuidado, dedicación y apoyo.

A mi esposa Laura, mis hijos César Antonio y Gabriel, por ser parte de mi vida.

A mi familia, por haber siempre recibido todo su cariño.

A mis compañeros de trabajo, por compartir día a día las labores y la atención a los trabajadores y pensionistas del Ministerio Público.

A mis compañeros de estudio, por compartir los conocimientos que han logrado este producto.

A mis amigos, por confiar en mí como persona.

Agradecimiento

Quiero expresar mi agradecimiento a la Universidad César Vallejo, por haberme dado la oportunidad de poder estudiar en el Programa de Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Postgrado, con la finalidad de poder seguir desarrollándome como persona y profesionalmente.

También al Dr. Oscar Rafael Guillén Valle Phd, quien además de transmitirnos su vocación de investigador, nos brindó los conocimientos y apoyo constante, dándonos su dedicación y atención en los momentos que necesitábamos.

El autor.

Declaratoria de autenticidad

Yo, César Julián Lozano Barriga, estudiante del Programa de Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI N° 10135120, con la tesis titulada “Habilidades gerenciales y la satisfacción laboral en el personal de la Gerencia de Bienestar en el Ministerio Público-2016”.

Declaro bajo juramento que:

1. La tesis es de mi autoría.
2. He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas.
3. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
4. La tesis no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
5. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presentan en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Lima 31 de enero de 2017

César Julián Lozano Barriga

DNI N° 10135120.

Presentación

Señores miembros del Jurado, se presenta ante ustedes la Tesis titulada “Habilidades gerenciales y la satisfacción laboral en el personal de la Gerencia de Bienestar en el Ministerio Público-2016”, con la cual se logró determinar la relación entre las habilidades gerenciales y la satisfacción laboral de las personas, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el Grado Académico de Magister en Gestión Pública.

La presente investigación consta de ocho capítulos, en la que en el primero, la introducción que se refiere a los antecedentes, fundamentación, justificación, problema, hipótesis y objetivo. En el II, el marco metodológico, que se refiere a las variables, operacionalización de variables, metodología, tipo de estudio, diseño, población, muestra y muestreo, técnicas e instrumentos de recolección de datos, métodos de análisis y aspectos éticos. En el tercero, los resultados obtenidos se refieren al análisis estadístico de las variables y dimensiones. En el cuarto, se refiere a la discusión en relación a los resultados obtenidos y los antecedentes. En el V, se refiere a las conclusiones de las mismas. En el VI, se refiere a las recomendaciones de la investigación. En el VII, se refiere a las referencias bibliográficas. Y en el VIII, se refiere a los apéndices.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

El autor.

Índice General

| | |
|--|-----------|
| Jurado | ii |
| Dedicatoria | iii |
| Agradecimiento | iv |
| Declaratoria de autenticidad | v |
| Presentación | vi |
| Índice General | vii |
| Índice de tablas | ix |
| Índice de Figuras | x |
| Resumen | xi |
| Abstract | xii |
| I. Introducción | 13 |
| 1.1 Antecedentes | 16 |
| 1.2 Fundamentación Científica, técnica o humanística | 18 |
| 1.3 Justificación | 27 |
| 1.4 Problema | 29 |
| 1.5 Hipótesis | 30 |
| 1.6 Objetivos | 30 |
| II. Marco metodológico | 32 |
| 2.1 Variables | 33 |
| 2.2 Operacionalización de variables | 33 |
| 2.3 Metodología | 34 |

| | | |
|-------|--|-----|
| 2.4 | Tipos de estudio | 35 |
| 2.5 | Diseño | 36 |
| 2.6 | Población, muestra y muestreo | 37 |
| 2.7 | Técnicas e instrumentos de recolección de datos | 38 |
| 2.8 | Método de análisis de datos | 40 |
| 2.9 | Aspectos éticos | 40 |
| III. | Resultados | 41 |
| 3.1 | Descripción de los resultados | 42 |
| 3.2 | Prueba de hipótesis | 51 |
| IV. | Discusión de resultados | 57 |
| V. | Conclusiones | 60 |
| VI. | Recomendaciones | 63 |
| VII. | Referencias bibliográficas | 65 |
| VIII. | Apéndices | 69 |
| | Apéndice A. Matriz de consistencia | 70 |
| | Apéndice B. Instrumento de la Validación | 73 |
| | Apéndice C. Base de datos SPSS | 108 |
| | Apéndice D. Data Excel | 110 |
| | Apéndice E. Carta protocolar de solicitud para realizar la investigación | 112 |
| | Apéndice F. Aprobación de turnitin de la tesis | 114 |
| | Apéndice G. Encuesta | 118 |
| | Apéndice H. Artículo Científico | 122 |

Índice de tablas

| | |
|---|----|
| Tabla 1 Operacionalización de variable : Habilidades gerenciales | 33 |
| Tabla 2 Operacionalización de variable : Satisfacción laboral | 34 |
| Tabla 3 Resumen del procesamiento de los casos | 42 |
| Tabla 4: Estadísticas de fiabilidad | 42 |
| Tabla 5: Variable Habilidades gerenciales | 43 |
| Tabla 6: Variable Satisfacción laboral | 44 |
| Tabla 7: Dimensión comunicación de variable habilidades gerenciales | 45 |
| Tabla 8: Dimensión liderazgo de variable habilidades gerenciales | 46 |
| Tabla 9: Dimensión motivación de variable habilidades gerenciales | 47 |
| Tabla 10: Dimensión satisfacción en el trabajo de variable satisfacción laboral | 48 |
| Tabla 11: Dimensión estilo de liderazgo de variable satisfacción laboral | 49 |
| Tabla 12: Dimensión condiciones laborales de variable satisfacción laboral | 50 |
| Tabla 13: Correlación Hipótesis general | 51 |
| Tabla 14: Correlación Hipótesis específica 1 | 52 |
| Tabla 15: Correlación Hipótesis específica 2 | 54 |
| Tabla 16: Correlación Hipótesis específica 3 | 55 |

Índice de Figuras

| | |
|--|----|
| Figuras 1 Variable 1 – Habilidades gerenciales | 43 |
| Figuras 2: Variable 2 – Satisfacción laboral | 44 |
| Figuras 3: Dimensión comunicación de variable habilidades gerenciales | 45 |
| Figuras 4: Dimensión liderazgo de variable habilidades gerenciales | 46 |
| Figuras 5 Dimensión motivación de variable habilidades gerenciales | 47 |
| Figuras 6: Dimensión satisfacción en el trabajo de variable satisfacción laboral | 48 |
| Figuras 7: Dimensión estilo de liderazgo de variable satisfacción laboral | 49 |
| Figuras 8: Dimensión condiciones laborales de variable satisfacción laboral | 50 |

Resumen

Este estudio tuvo como objetivo determinar la relación entre las habilidades gerenciales con la satisfacción laboral en el personal de la Gerencia de Bienestar y Desarrollo Humano, área ubicada en el piso ocho de la Sede Ex Progreso en la avenida Abancay cuadra cuatro, en Lima.

Las variables elegidas fueron, las habilidades gerenciales que deben tener los directivos, y la satisfacción laboral que se debe lograr dar a los trabajadores.

El planteamiento del problema fue de cómo las habilidades gerenciales se relacionan con la satisfacción laboral en el personal de dicha gerencia. Las personas que son gerentes, son las encargadas de llevar a una entidad en la dirección de poder cumplir con los objetivos de la misma. Justamente cuando estas personas poseen un conjunto de habilidades que incluyen la comunicación asertiva, liderazgo y motivación, entre otras, logran que los colaboradores sientan la satisfacción laboral, en el desarrollo de sus actividades, cumpliendo los objetivos trazados.

Por lo tanto, el objetivo de esta investigación, fue determinar la relación que existe entre las habilidades gerenciales y la satisfacción laboral del personal, estudio que se realizó con la gerente de Bienestar y Desarrollo Humano y el personal de la misma, de tal manera que el servicio y atención que el personal de dicha gerencia ofrece a los trabajadores del Ministerio Público, sea el de la más alta calidad.

El método empleado fue la escala de Likert, con lo que se midió las variables del estudio, dando un resultado significativo y fiable, obteniéndose una correlación entre las habilidades gerenciales y la satisfacción laboral del personal.

Mediante el cuestionario a los trabajadores y la estadística, se demostró la relación directa y significativa entre estas dos variables, dentro un análisis no paramétrico. Lográndose llegar a las conclusiones, producto de las hipótesis específicas y general planteadas.

Abstract

The objective of this study was to determine the relationship between managerial skills and job satisfaction in the personnel of the Human Development and Welfare Department, located on the eighth floor of the Ex Progreso Headquarters in Abancay block four, in Lima.

The variables chosen were the managerial skills that managers must have and the job satisfaction that must be achieved to give the workers.

The approach of the problem was how managerial skills are related to the job satisfaction in the personnel of this management. The people who are managers, are in charge of taking an entity in the direction of being able to fulfill the objectives of it. Precisely when these people possess a set of skills that include assertive communication, leadership and motivation, among others, they achieve that employees feel the job satisfaction, in the development of their activities, fulfilling the objectives outlined.

Therefore, the objective of this research was to determine the relationship between management skills and staff satisfaction, a study that was carried out with the manager of Welfare and Human Development and the staff of the same, in such a way that The service and attention that the personnel of said management offers to the workers of the Public Ministry, is the one of the highest quality.

The method used was the Likert scale, which measured the variables of the study, obtaining a significant and reliable result, obtaining a correlation between managerial skills and staff satisfaction.

Through the questionnaire to workers and statistics, the direct and significant relationship between these two variables was demonstrated, within a non-parametric analysis. Achieving conclusions, product of the specific and general hypotheses.

I. Introducción

En las entidades estatales como el Ministerio Público, así como en las privadas, existen personas que cumplen diferentes funciones, para poder llegar a los objetivos trazados. La razón de ser de las entidades, somos las personas que estamos día a día en constante interrelación con otras personas. Siendo necesario, que una persona dirija a un grupo de personas, dicha persona debe contar con algunas características especiales, con la finalidad que pueda dirigir a otras personas para lograr los objetivos y llegar a las metas trazadas.

Durante los años que estoy trabajando en el Ministerio Público, he tenido diferentes tipos de personas como gerente, y la mayoría de ellas siempre han coincidido en querer cumplir las metas de la gerencia, lo cual en la mayoría de veces se ha obtenido; pero, ha sido más por la voluntad de los trabajadores que de la forma como los gerentes han querido dirigir a las personas.

Según se indica en (Robbins P, 2004, p. A3), Frederick W. Taylor en su libro *Principles of Scientific Management*, describió cómo el método científico podía utilizarse para definir la “mejor manera” de realizar el trabajo. Además se indica que en ese tiempo no estaban claros los conceptos de las responsabilidades del trabajador y de la gerencia. En este mismo apéndice se indica que la era clásica abarcó desde 1900 hasta la primera mitad de la década de los treinta, y es cuando las primeras teorías generales de administración empezaron a evolucionar, por los clásicos como Frederick Taylor, Henri Fayol, Max Weber, Mary Parker Follet y Chester Barnard, quienes pusieron las bases de las prácticas contemporáneas de la administración. Además, en éste mismo apéndice se indica que Taylor trató de crear una revolución mental entre los trabajadores y la gerencia al definir directrices claras para mejorar la eficacia en la producción.

De otro lado, en (Alford L. y Bans John, 1981, p. 1541) se indica los trece principios de la administración por Henri Fayol, tales como división del trabajo, autoridad y responsabilidad, disciplina, unidad de mando, unidad de dirección, subordinación de los intereses individuales al bien común, remuneración del personal, centralización, jerarquía, orden, equidad, estabilidad del personal y

solidaridad. Los cuales están relacionados a las funciones del gerente y las labores del personal a su cargo.

Así mismo en (Robbins P, 2004, p. A6) se indica que Max Weber describió un tipo de organización que llamó burocracia, la cual era un sistema caracterizado por la división del trabajo, una jerarquía bien definida, las normas y reglamentos detallados y las relaciones interpersonales. Aquí se indica que él pretendía que se considerara como la base para teorizar acerca del trabajo y de cómo éste podía realizarse en grandes grupos.

También en (Robbins P, 2004, p. A7), se indica que Mary Parker Follet con sus ideas humanistas ha influido en la forma en que se ve la motivación, el liderazgo, el poder y la autoridad hoy en día. También indica que el trabajo del gerente era armonizar y coordinar con esfuerzos de grupo, y que los gerentes y trabajadores deberían verse como socios.

1.1 Antecedentes

Internacionales

Conforme a (Pereda Perez, 2016) en la tesis “Análisis de las habilidades directivas, estudio aplicado al sector público de la provincia de Córdoba. Estudio aplicado al sector público de la provincia de Córdoba”, presentada en la Universidad de Córdoba, donde el objetivo principal de la investigación es identificar las habilidades directivas más valoradas por los empleados públicos de la provincia de Córdoba, con un enfoque cuantitativo, según indica, debido a que se trabaja con los resultados obtenidos a través de encuestas, lo cual ha permitido extraer inferencias lógicas que determinan las cualidades y características del objeto de estudio. Se utilizó un cuestionario de 27 items, formulados en base a una escala de Likert. Concluyendo que las habilidades personales y directivas constituyen una ventaja competitiva que se configuran con fuerza en el presente, y que los directivos de entidades públicas se corresponden con un tipo de empleado cuya personalidad, motivación y habilidades deben contribuir a la satisfacción del ciudadano y al cumplimiento de los objetivos de la organización.

Según (Fuentes Navarro, 2012), en la tesis “Satisfacción laboral y su influencia en la productividad”, la satisfacción laboral influye en la productividad, donde en una de las conclusiones se cita que los empleados tienen alta la satisfacción laboral, por una comunicación asertiva y armonía en los diferentes unidades que conforma la Delegación de Recursos Humanos.

Según (Alcon, 2014) en la tesis “habilidades gerenciales y la satisfacción laboral de los docentes de las escuelas básicas del sector caño nuevo del municipio Tinaquillo, estado Cojedes”, la cual tiene como objetivo describir las habilidades del director y su importancia en la satisfacción laboral del personal. Donde el tipo de investigación fue descriptivo, con una población de diecinueve docentes y se utilizó como técnica la encuesta y como instrumento, el cuestionario de veintiséis preguntas. Se realizó un análisis cuantitativo mediante la estadística, cuyos resultados llevaron a la conclusión que el gerente no maneja estrategias para manejar conflictos; que el ambiente laboral no era el idóneo y adecuado para

llevar una buena labor, no reconoce el trabajo del personal y no tiene empatía; por lo que, considerando estos factores los que determinan el desempeño laboral del personal para identificar las habilidades técnicas que se requieren en un gerente.

Nacionales

Acorde con (Aguilar Padila, 2014) en la tesis “Las Habilidades Directivas y su relación en la satisfacción laboral del personal en los centros de educación Básica Alternativa Estatales de la Jurisdicción de la UGEL N~04,2013”, para otorgar el grado de Magister en Administración de Negocios y Relaciones Internacionales, presentada en la Universidad César Vallejo, tenía como objetivo general conocer la relación que existe entre las habilidades directivas personal, interpersonales y grupales desarrolladas en la función que desempeñan los Directores con la satisfacción laboral del personal docente en los Centros de Educación Básica Alternativa Estatales de la UGEL N~04, año 2013, con una población de 320 personas entre Directores y personal docente. Su tipo de muestra es aleatorio simple y el tamaño de su muestra fue de 172 personas en el cual se empleó variables de Habilidades Directivas y Satisfacción laboral; se utilizó como instrumento de cuestionario tipo lickert, considerando 24 preguntas de habilidades directivas y 24 de satisfacción laboral, se aplicó la estadística descriptiva inferencial. Se tuvo como conclusiones que los directores necesariamente necesitan tener y mantener siempre tres habilidades administrativas básicas, como las habilidades personales, inter personales y las de trabajar en grupo.

Según (Acero & Montes, C, 2015), en la tesis “Estilos gerenciales y satisfacción laboral en la Dirección Universitaria de Logística de la Universidad Nacional de Huancavelica periodo 2014”, en donde el objetivo general fue establecer como se relacionan los estilos gerenciales con la satisfacción laboral en el personal de la Dirección Universitaria de Logística de la Universidad Nacional de Huancavelica en el período 2014, y la hipótesis general indica que existe relación significativa entre los estilos gerenciales y la satisfacción laboral en el personal administrativo de la dirección universitaria de logística de la universidad nacional de Huancavelica en el período 2014, observándose la correlación de cada estilo gerencial y su relación con la satisfacción laboral. En la

cual una de sus conclusiones indica que los estilos gerenciales se relacionan con la satisfacción laboral del personal administrativo. En esta tesis, la muestra está constituida por un muestreo censal de quince trabajadores de la dirección universitaria logística, teniendo en cuenta que la población es pequeña y, según se indica, el censo busca recabar información acerca de la totalidad de una población.

Según (Valencia, 2008), en la tesis “Estilos gerenciales y satisfacción laboral”, en el que el objetivo fue determinar cómo se relacionan los estilos gerenciales con la satisfacción laboral en el personal administrativo en la dirección general de la administración de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos; en la cual se trabajó con una población muestral de cuatrocientos ochenta y un personas y una muestra de doscientos cuarentidos. Se aplicó un método de investigación descriptivo y se utilizó el cuestionario como técnica de recolección de datos. Se obtuvo como resultado un p valor de 0.002, el cual siendo menor a 0.05, se pudo concluir que existe relación entre los estilos gerenciales con la satisfacción laboral en el personal, con un nivel de confianza del 95 %.

1.2 Fundamentación Científica, técnica o humanística

El objetivo principal del desarrollo de las Habilidades gerenciales se centra, en que éstas, permitan realmente establecer una satisfacción laboral al personal a cargo de la persona que dirige una gerencia, de tal manera que el servicio y atención que el personal de dicha gerencia ofrece a los trabajadores del Ministerio Público, sea el de la más alta calidad.

Variable 1: Habilidades Gerenciales

Según manifiesta (Lazarte, 2012) quien indica que en (<http://buscon.rae.es/drael/>) el Diccionario de la Real Academia Española define “habilidad” como la capacidad y la disposición para algo. Además indica que desde esta perspectiva, hablar de habilidades gerenciales, es referirse al desarrollo de la disposición y la capacidad

para gerenciar o dirigir una empresa o una parte de ella, como un área o departamento. También (Lazarte, 2012) indica que desde que el francés Henri Fayol formulara, en el año 1916, las actividades del proceso administrativo, administrar o gerenciar ha estado vinculado a estas actividades, a saber prever, organizar, dirigir, coordinar y controlar. Además indica que en las coincidencias o diferencias que existen entre los diferentes autores, hoy se habla de distintas habilidades gerenciales, tales como las habilidades técnicas, humanas y conceptuales. Indicando como las habilidades técnicas aquellas vinculadas con el manejo del proceso administrativo. Con relación a las habilidades humanas, son las necesarias en la interacción con otras personas, como colaboradores, proveedores, clientes y accionistas. Y las habilidades conceptuales, las que se necesitan para formular ideas y conceptos nuevos; también permitiéndole resolver problemas en forma creativa.

También (Gutierrez Tobar, 2010, p. 16) en su libro Competencias Gerenciales, señala que las competencias gerenciales forman parte del conjunto de responsabilidades que competen a quienes tienen funciones gerenciales y de coordinación en una organización. Las define también como un conjunto de saberes puestos en juego por los gerentes y directores para resolver situaciones concretas relacionadas con la dirección y coordinación de la organización.

Según lo indicado por (Puchol, 2010, p. 6), las habilidades gerenciales son las herramientas de comunicación interpersonal, que engloba las destrezas comunes que cualquier persona necesita dominar para ejercer eficientemente su papel de comunicador con una óptica directiva.

Dimensiones de las Habilidades Gerenciales

Comunicación

Según (Puchol, 2010, p. 5), se trata de habilidades de comunicación interpersonal, dentro del área de Comunicación Interna (CI) de la empresa.

Podemos definir la comunicación interna como aquellos dispositivos de gestión encaminados a promover la comunicación de una empresa con su propio personal, tratando de organizar sus relaciones de trabajo o de mejorar su cohesión interna y su rendimiento.

Así mismo (Muñoz Garcia Cristina, Crespi Ruperez Paula, Angrehs Roberto, 2011, pp. 28, 29) señala que la definición de comunicación puede realizarse desde su significado etimológico, ya que es derivada del latín *communicare*, indicando que significa “compartir algo, poner en común”. A lo que señala que la comunicación es un fenómeno inherente a la relación entre los seres vivos y su entorno, encontrándose implícita cuando interactuamos con otras personas. Además señala que en la comunicación intervienen como elementos el emisor, la codificación, el mensaje, el canal, la decodificación y el receptor.

También (Wiemann, 2011, pp. 102, 103), indica que mediante la comunicación nos presentamos a los demás, porque al interactuar con los demás, les presentamos uno o más aspectos de nosotros mismos.

Según manifiesta (Peñafiel & Serrano, 2010, p. 17) en el libro *Habilidades Sociales*, indica que la asertividad fue definido por Albert y Emmons (1970) como el comportamiento que fomenta la igualdad en las relaciones humanas, permitiéndonos actuar en defensa de los intereses propios. Indica además que la asertividad proviene de un modelo clínico, cuya definición apunta a un gran conjunto de comportamientos interpersonales que se refieren a la capacidad social de expresar lo que se piensa, lo que se siente y lo que se cree, de manera adecuada al medio y sin ansiedad. Concluyendo que, ser asertivo significa dejar que los demás sepan lo que sientes y piensas, de una forma que no les ofenda, pero que al mismo tiempo te permita expresarte.

Liderazgo

Según manifiesta (Gutierrez Tobar, 2010, p. 76), en su libro *Competencias Gerenciales*, el líder es alguien respetado, admirado y seguido por su equipo de

colaboradores. También indica que el líder construye las mejores condiciones para que la empresa avance, dando siempre el ejemplo, diseñando y poniendo en práctica proyectos de principio a fin. Señala también que el líder debe saber leer con perspicacia las fuerzas determinantes de las grandes tendencias del entorno y discernir la realidad interna de la organización. Así mismo (Gutierrez Tobar, 2010, pp. 76-79) señala las características ideales de un líder; tales como, crear una visión de futuro, promueve los cambios en la empresa, es empático y sensible, sabe empoderar a sus colaboradores, es un inspirador de autoconfianza, forma equipos efectivos de trabajo, sabe reconocer y recompensar, es tolerante con los errores ajenos, cambia las reglas de juego en el momento oportuno, es flexible, adaptivo y cambiante, colabora efectivamente con otros líderes, contrata a excelentes profesionales, es seguido por su ejemplo, se guía por criterios estratégicos y sistémicos y asume riesgos controlados y actúa.

En cuanto al estilo del gerente ideal (Gutierrez Tobar, 2010, p. 87), señala que según Harvard Business Review, los estilos de liderazgo caracterizan a los gerentes exitosos, y que cada uno de ellos es adecuado para ciertas situaciones y contextos; y que, ninguno es apropiado para todas. Agrega que, los líderes más eficaces saben cómo usar el estilo correcto de acuerdo con las circunstancias; indicando los estilos directivo, visionario, afiliativo, participativo, ejemplarizador y mentor.

Así mismo (Gutierrez Tobar, 2010, p. 87) señala que el estilo Directivo implica una conducta dominante y controladora, es decir, el gerente deberá tener la sapiencia y tacto necesario para saber cuándo y en dónde utilizar este estilo, indicando que en ocasiones se toma coercitivo.

También (Gutierrez Tobar, 2010, p. 87) señala que el estilo Visionario es autoritario, pero en lugar de sólo decirle a la gente lo que tiene que hacer, el líder se gana el apoyo de sus empleados manifestándoles claramente sus desafíos y responsabilidades en el contexto de la dirección y estrategia general de la organización.

Además (Gutierrez Tobar, 2010, p. 87) añade que en el estilo Afiliativo, los gerentes ponen énfasis en el empleado y sus necesidades emocionales producto del trabajo. Tienden a evitar el conflicto.

Con relación al estilo Participativo (Gutierrez Tobar, 2010, p. 87) señala que este estilo de liderazgo es cooperativo y democrático; ya que, los gerentes que utilizan este estilo involucran a otros en el proceso de toma de decisiones.

También señala (Gutierrez Tobar, 2010, p. 88) que el estilo Ejemplarizador involucra liderar con el ejemplo y las acciones personales.

Por último (Gutierrez Tobar, 2010, p. 88) señala al estilo mentor, al que el ejecutivo se involucra en el desarrollo profesional y el consejo constante a largo plazo con sus empleados.

Además (Muñoz Garcia Cristina, Crespi Ruperez Paula, Angrehs Roberto, 2011, p. 140), señala que según la Real Academia Española, la palabra líder se considera un anglicismo, puesto que deriva de la palabra inglesa leader, que significa en su carácter verbal y en término generales: persona que realiza el acto de guiar por un camino y/o servir como indicador para avanzar e ir adelante.

Según (Puchol, 2010, p. 285), se refiere a que con el liderazgo se obtiene lo mejor de las personas y los grupos de trabajo. En (Puchol, 2010, p. 286), un líder debe hacer frente a tres tipos de actividades, conseguir los objetivos, desarrollar a los colaboradores y mantener el grupo. Conseguir los objetivos del trabajo supone, cualquiera que sea el tipo de organización de que estemos hablando, la consecución de las cuatro grandes metas: Más cantidad, más calidad, menos coste y más satisfacción (de los clientes y de los trabajadores).

El desarrollo de los colaboradores implica toda la gestión de los recursos humanos de la empresa. Mantener el grupo significa conseguir coordinar los esfuerzos de todos para la consecución de los objetivos, evitando los problemas como el suponer la superioridad ante los demás en su área de trabajo, las discordias personales, etc.

Según (Puchol, 2010, p. 288), Liderar tiene el significado de conseguir que cada uno haga lo que tiene que hacer, pero el líder actúa desde dentro del grupo, no desde fuera, como hacen el que manda y el que dirige.

Así mismo, (Paez, I, Gonzalez, A., Enciso, Eleonora, Esperanza, L., & Martinez, M., 2013, p. 11) (Gonzales Garcia, 2006, pp. 114, 115) en el libro Habilidades Directivas, indica que hay que aplicar un liderazgo situacional, adecuando el estilo directivo a cada situación en función de las necesidades del grupo y el nivel de madurez. Para ello, señala, que dependiendo del grado de cómo éstas conductas se apliquen, el liderazgo se puede clasificar en directivo, consultivo, apoyador y delegativo.

De igual modo (Paez, I, Gonzalez, A., Enciso, Eleonora, Esperanza, L., & Martinez, M., 2013, p. 11) indica que el dirigente es aquella persona capaz de orientar una organización hacia un propósito específico, que logra resultados, y al líder como aquella persona capaz de movilizar el recurso humano en pro de ese propósito, con valores, respeto y dignidad, motivándolo y procurando su crecimiento.

Por todo esto, podemos inferir que el liderazgo es la habilidad necesaria para orientar la acción de los grupos humanos en una dirección determinada. Establecer claramente directrices, fijar objetivos y prioridades, y comunicarlos; motivar e inspirar confianza.

Motivación

Según (Puchol, 2010, p. 319), La motivación de los colaboradores es, el convencer a los trabajadores para que en forma voluntaria realicen lo que de todas maneras deben hacer. Desde un punto de vista psicológico la motivación es una fuerza interna, que brota en el interior de los individuos y que los lleva a conseguir incentivos que les sirven para satisfacer sus necesidades. Sin embargo, cuando un jefe de Producción, pongamos por caso, le dice a un jefe de grupo que debe motivar a sus operarios, está pensando en motivar como en un verbo

transitivo, es decir, para este jefe de producción, la motivación sería algo así como la acción que lleva a cabo el jefe para impulsar, impeler, arrastrar a sus colaboradores hacia la acción que estos deben llevar a cabo.

También (Puchol, 2010) indica, en suma, desde el punto de vista psicológico la motivación es una fuerza endógena; desde el punto de vista del jefe, la motivación es algo que se puede hacer desde fuera. Nadie puede motivar a nadie. Lo más que se puede hacer es crear el escenario para que la persona se motive, si encuentra suficientes razones para ello. Conviene que esta diferencia quede muy clara, porque lo segundo no es motivación, es movilización. Sentado este principio, quiere decir que nadie puede motivar a otra persona. Lo que se puede hacer es que se den las condiciones necesarias para que esa persona se motive sola, si encuentra razones suficientes para hacerlo. Para expresarlo con un dicho popular: se puede llevar el caballo al río, pero beber o no beber, eso es cosa del caballo.

Empatía

Según (Puchol, 2010, p. 12) Empatizar es una palabra que significa entender lo que le pasa a otra persona, sus emociones, sus traumas, sus sentimientos, comprender las razones por las que lo hace, pero sin contagiarse de sus emociones. Además indica que empatizar no es lo mismo que simpatizar. Una persona que simpatiza con otra persona que ha sufrido la muerte de un familiar querido le dice: Siento lo mismo que tú. Una persona que empatiza diría: Sé lo que estás sintiendo. La persona que simpatiza con otra, como experimenta los mismos sentimientos que la primera, no está en condiciones de poder ayudar. Sólo la que empatiza tiene la cabeza fría para tomar las disposiciones necesarias para prestar la ayuda que se requiera. Sirve para detectar e identificar las emociones de la otra persona, entender sus quejas y reclamaciones, para estar en condiciones de ayudar a resolver su problema.

Variable 2: Satisfacción Laboral

Por lo que refiere (Nieto, 2014, p. 105) , la satisfacción laboral se ha definido de muchas formas, y todas confluyen en el grado de bienestar que experimenta un trabajador con motivo de su trabajo (Herzberg, et al, 1959; Coon, 2004, Pérez Gorostegui, oteo Ochoa, 2006; Martínez Gamarra, Ros Mar, 2010; Boada Grau, Ficapali Cusi, 2012). También indica que la satisfacción laboral constituye uno de los principales indicadores de la calidad de vida laboral.

“La satisfacción laboral se puede definir como el conjunto de actitudes que tiene un sujeto hacia las tareas asignadas dentro de una organización. Estas actitudes vendrán definidas por las características del puesto de trabajo y por cómo está considerada dicha labor por el sujeto. La satisfacción laboral está relacionada con el clima organizativo. Este, incluye aquellos elementos que existen en el entorno laboral y a través de los cuales el sujeto puede percibir claramente la realidad organizacional en la que está inmersa. Para poder desarrollar un clima organizacional adecuado, se debe tener en cuenta factores.....(.....)....”

Así mismo, (Martinez, 2013, pp. 285, 286) indica que existe una estrecha relación entre satisfacción del empleado y la cantidad de su trabajo. También indica que la satisfacción de los empleados crece en la medida que la organización le satisface las expectativas de los conocimiento de objetivos, de los criterios bajo los que será evaluada su actuación, posibilidad de desarrollo de la organización, recibir reconocimiento, recibir información y recibir una retribución, entre otras.

Dimensiones de Satisfacción Laboral

Satisfacción en el trabajo

En cuanto a satisfacción en el trabajo, según indica (Gonzales Garcia, 2006, p. 118), existen una serie de factores que influyen, tales como la buena disposición

del trabajador, la adecuada retroalimentación por su rendimiento laboral, la solución oportuna a los conflictos que pudieran surgir, los diferentes tipos de actividades en el desarrollo del trabajo, la libertad de desarrollar diversos métodos de trabajo, y la adecuada definición de su puesto de trabajo.

Estilo de Liderazgo

Según (www.psicore.ws, 2016, p. 8), indica que de acuerdo a (Lussier y Achua, 2005, p.67) el estilo de liderazgo es la combinación de rasgos, destrezas y comportamientos a los que recurren los líderes al interactuar con los seguidores. Así mismo (www.psicore.ws, 2016, p. 8) indica que (Koontz y Weihrich, 2004), manifiesta que hasta 1949, los estudios sobre liderazgo se habían realizado con la intención de identificar rasgos propios de los líderes. Sin embargo, se encontró que esto era difícil ya que no todos los líderes tenían los mismos rasgos. Se debe agregar que indica que de acuerdo con Lussier y Achua (2005), a finales de los años 40 los expertos de liderazgo se enfocaron en la teoría del comportamiento para describir los estilos de liderazgo.

Condiciones laborales

Según manifiesta (Gonzales Garcia, 2006, p. 120) que existirá satisfacción laboral, cuando el trabajador realice su trabajo dentro de un ambiente de trabajo favorable. También indica que el horario, el diseño del puesto de trabajo, los descansos y otros, son factores que influyen en el desarrollo de las labores. Así mismo indica que el sistema de objetivos está relacionado con la cultura organizativa; por lo que, un buen establecimiento de los mismos influirá de forma positiva en las condiciones laborales.

Según manifiesta (Uribe, 2014), que la salud de los trabajadores se ve reflejada en los estados de salud y, o enfermedad ocasionados por las condiciones laborales; por ejemplo, bienestar, calidad de vida, enfermedades o accidentes de trabajo. Indica además que está relacionado al derecho de los trabajadores a la integridad física y a la salud.

1.3 Justificación

Hoy en día se debe contar con servicios públicos que respondan a las necesidades sociales, lo cual cada vez tiene más demanda por parte de los ciudadanos, quienes son también los trabajadores del Ministerio Público, quienes exigen cada día una mejor atención a los diversos requerimientos que presentan. Las habilidades gerenciales hoy en día, son las herramientas más importantes con que deben contar las personas que dirigen personas, teniendo en cuenta que son las personas las que permiten el desarrollo de una empresa o entidad; y justamente la relación que hay entre las habilidades gerenciales y la satisfacción laboral del personal, permitirá mostrar el grado de desarrollo de la empresa.

Justificación teórica

La presente investigación ha sido conveniente porque permitió identificar la relación que existe entre las habilidades gerenciales y la satisfacción del personal, lo cual conlleva a que dicho personal brinde una mejor atención a los trabajadores de la Institución.

La relevancia que tiene establecer ésta relación, se deriva a que el ciudadano, quien es parte de la sociedad, recibirá un mejor servicio del estado, siendo el principal beneficiado con ésta investigación.

Justificación metodológica

Esta investigación es de tipo cuantitativo, por lo que se utilizó la recolección de datos para probar hipótesis, mediante la medición numérica y análisis estadístico para establecer patrones de comportamiento y probar teorías. Se podrá observar la relación entre las variables independiente y dependiente; así como, la relación entre las dimensiones de la variable independiente con la variable dependiente. El diseño de investigación se considera no experimental transversal (descriptivo y correlacional), ya que nos permitirá medir el grado de relación que existe entre las variables habilidades gerenciales y satisfacción laboral. Según (Hernandez Sampieri, 2010, p. 60), refiere que un estudio de tipo descriptivo busca especificar

las propiedades importantes de comportamiento de personas, grupos, comunidades y cualquier otro fenómeno que sea sometidos a análisis.

Para la recolección de datos se aplicará una encuesta, que nos permitirá identificar la relación que existe entre las habilidades gerenciales y la satisfacción laboral; así mismo, la relación que existe entre las dimensiones de la variable independiente con la dependiente.

Luego, en base a los datos recogidos y el análisis respectivo, se aplica el proceso estadístico y las conclusiones de la investigación.

Justificación práctica

Los resultados que nos muestra la presente investigación, permitió determinar la relación que existe entre las habilidades gerenciales y la satisfacción laboral, la cual es determinante para demostrar que el gerente que se desenvuelva aplicando las habilidades gerenciales básicas de liderazgo, comunicación y motivación, permitirán que el personal a su cargo perciba un bienestar, el cual se convierte en un indicador clave de desempeño. La implicancia práctica de la presente investigación, es que permitirá resolver el problema que todos los gerentes de la Gerencia de Bienestar, han tenido.

Justificación legal

Habiendo concluido que existe una relación significativa entre las habilidades gerenciales y la satisfacción laboral del personal de la gerencia de bienestar, esto permite garantizar que los derechos laborales de los trabajadores son respetados y tomados en cuenta. Así mismo se sustenta en los siguientes fundamentos jurídicos:

- a. Constitución Política del Perú. Promulgada el 29 de diciembre de 1933, tiene vigencia 1 de enero de 1994. Gobierno del Presidente Ing. Alberto Fujimori Fujimori.
- b. Ley N 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado. Alcance de la Ley, es de aplicación en todas las dependencias de la Administración Pública a nivel nacional.

- c. Ley N 27815, Ley de Código de Ética de la Función Pública. Artículo N 1. Se especifican los principios, deberes y prohibiciones éticos que se establecen en la Ley, para trabajadores del estado.
- d. Ley 28716, Ley de Control Interno de las Entidades del Estado.
- e. Reglamento de Organización y Funciones del ministerio Público.
- f. Manual de Organización y Funciones.

1.4 Problema

Problema general

¿Cuál es la relación entre las habilidades gerenciales y la satisfacción laboral en el personal de la gerencia de bienestar y desarrollo humano en el Ministerio Público?

Problemas específicos

Problema específico 1

¿Cuál es la relación entre la comunicación en las habilidades gerenciales y la satisfacción laboral en el personal de la Gerencia de Bienestar y Desarrollo Humano en el Ministerio Público con sede en Lima Perú?

Problema específico 2

¿Cuál es la relación entre el liderazgo en las habilidades gerenciales y la satisfacción laboral en el personal de la Gerencia de Bienestar y Desarrollo Humano en el Ministerio Público con sede en Lima Perú?

Problema específico 3

¿Cuál es la relación entre la motivación en las habilidades gerenciales y la satisfacción laboral en el personal de la Gerencia de Bienestar y Desarrollo Humano en el Ministerio Público con sede en Lima Perú?

1.5 Hipótesis

Hipótesis general

Las habilidades gerenciales tienen una relación significativa con la satisfacción laboral en el personal de la Gerencia de Bienestar y Desarrollo Humano en el Ministerio Público con sede en Lima Perú.

Hipótesis específicas

Hipótesis específica 1

La comunicación en las habilidades gerenciales tiene una relación significativa con la satisfacción laboral en el personal de la Gerencia de Bienestar y Desarrollo Humano en el Ministerio Público con sede en Lima Perú

Hipótesis específica 2

El liderazgo en las habilidades gerenciales tiene una relación significativa con la satisfacción laboral en el personal de la Gerencia de Bienestar y Desarrollo Humano en el Ministerio Público con sede en Lima Perú

Hipótesis específica 3

La motivación en las habilidades gerenciales tiene una relación significativa con la satisfacción laboral en el personal de la Gerencia de Bienestar y Desarrollo Humano en el Ministerio Público con sede en Lima Perú.

1.6 Objetivos

Objetivo general

Determinar la relación entre las habilidades gerenciales con la satisfacción laboral en el personal de la Gerencia de Bienestar y Desarrollo Humano en el Ministerio Público con sede en Lima Perú.

Objetivos específicos**Objetivo específico 1:**

Determinar la relación entre la comunicación en las habilidades gerenciales y la satisfacción laboral en el personal de la Gerencia de Bienestar y Desarrollo Humano en el Ministerio Público con sede en Lima Perú.

Objetivo específico 2:

Determinar la relación entre el liderazgo en las habilidades gerenciales y la satisfacción laboral en el personal de la Gerencia de Bienestar y Desarrollo Humano en el Ministerio Público con sede en Lima Perú.

Objetivo específico 3:

Determinar la relación entre la motivación en las habilidades gerenciales y la satisfacción laboral en el personal de la Gerencia de Bienestar y Desarrollo Humano en el Ministerio Público con sede en Lima Perú.

II. Marco metodológico

2.1 Variables

Variable 1. Habilidades gerenciales.

Variable 2. Satisfacción laboral.

2.2 Operacionalización de variables

Tabla 1 Operacionalización de variable : Habilidades gerenciales

| Dimensiones | Indicadores | Items | Escala de medición |
|--------------|---|--------------|--|
| Comunicación | Asertividad Participación Información | Del 1 al 5 | Lickert Totalmente en desacuerdo En desacuerdo Indeciso De acuerdo Totalmente de acuerdo |
| Liderazgo | Estilo directivo Estilo consultivo Estilo apoyador Estilo delegativo | Del 6 al 10 | |
| Motivación | Logros Reconocimiento Independencia laboral Responsabilidad | Del 11 al 15 | |

Tabla 2 Operacionalización de variable : Satisfacción laboral

| Variables e Indicadores | | | |
|----------------------------------|---|--------------|--|
| Variable 1: Satisfacción laboral | | | |
| Dimensiones | Indicadores | Item | Niveles y rango |
| Satisfacción con el trabajo | Disposición del trabajador Retroalimentación de rendimiento laboral | Del 16 al 20 | Lickert Totalmente en desacuerdo En desacuerdo Indeciso De acuerdo Totalmente de acuerdo |
| Estilo de liderazgo | Solución oportuna a conflictos Relación con el gerente Supervisión exhaustiva | Del 21 al 25 | |
| Condiciones laborales | Ambiente de trabajo favorable Diseño del puesto de trabajo | Del 26 al 30 | |

2.3 Metodología

Una vez aprobado el Plan de tesis, se solicitó a los trabajadores de la gerencia de bienestar, su apoyo para poder aplicar el cuestionario. Luego se ingresó los datos en el Statistical Package for the Social Sciences, con la finalidad de poder interpretar los resultados.

Según (Arias, 2012, p. 18), el método científico es la vía o camino que se utiliza para llegar a un fin o lograr un objetivo.

También, según (Berra, 2014, pp. 175, 176) nos indica que son pertinentes los métodos cuantitativos, cuando se quiere investigar para generalizar, para correlacionar variables o para conocer las regularidades de la acción social. Además indica, que en el caso de la encuesta, el análisis se fundamenta en la representatividad estadística y en la posibilidad de generalizar los resultados encontrados en la muestra a una población dada. Manifiesta que no es posible efectuar un análisis estadístico sin una muestra representativa de la

totalidad de unidades (universo), y que tampoco es posible realizar un análisis cualitativo detallado y conceptualmente abierto con un número excesivamente grande de unidades (Gallart, 1993, 155).

2.4 Tipos de estudio

Según lo manifestado por(Landreau, 2007, p. 55) en su libro “Elaboración de Trabajos de Investigación”, por su finalidad Aplicada, donde define lo siguiente, tiene como finalidad la resolución de problemas prácticos. Tiene como objetivo resolver un problema determinado. Es cuando las investigaciones tienen como propósito el cambio y la mejoría humana. El tipo de investigación se define de acuerdo a los propósitos del autor.

Según lo manifestado por (Hernandez Sampieri, 2010, p. 103), por su carácter Descriptiva, que tiene como objetivo central, la descripción de los sucesos. Utiliza métodos descriptivos como la observación, estudios correlacionales, de desarrollo, etc.; y por su naturaleza Cuantitativo porque usa la recolección de datos para probar hipótesis, mediante la medición numérica y análisis estadístico para establecer patrones de comportamiento y probar teorías.

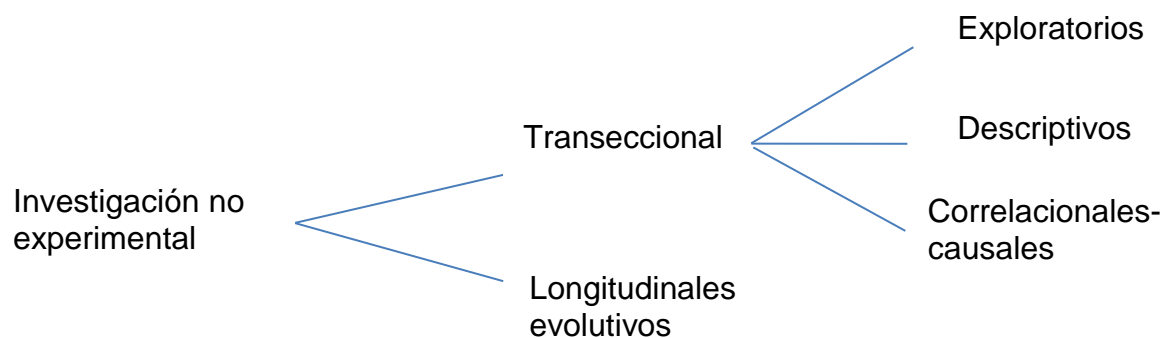
Teniendo en cuenta que(Hernandez Sampieri, 2010, p. 5), en su libro “Metodología de la Investigación”, por su alcance temporal Investigación transversal, es porque los diseños de investigación transversal recolectan datos en un momento único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado. Es como tomar una fotografía de algo que sucede.

Según lo manifestado por(Hernandez Sampieri, 2010), en su libro “Metodología de la Investigación”, por su orientación: Investigación orientada a la aplicación, donde la Investigación es orientada a adquirir conocimientos, con el propósito de dar respuesta a problemas concretos.

2.5 Diseño

Según (Hernandez Sampieri, 2010, p. 120), el diseño se refiere al plan o estrategia concebida para obtener la información que se desea. El diseño de investigación se considera, según (Hernandez Sampieri, 2010, p. 149), no experimental porque la investigación se realiza sin manipular deliberadamente variables. Así mismo (Hernandez Sampieri, 2010, p. 151) manifiesta que los diseños de investigación transeccional o transversal recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Así mismo en (Hernandez Sampieri, 2010, p. 152) se indica que los diseños transeccionales descriptivos tienen como objetivo indagar la incidencia de las modalidades o niveles de una o más variables en una población. (descriptivo y correlacional), ya que nos permitirá medir el grado de relación que existe entre las variables habilidades gerenciales y satisfacción laboral.

Según (Hernandez Sampieri, 2010, pp. 119, 151, 152), con relación a la investigación no experimental muestra lo siguiente:



2.6 Población, muestra y muestreo

Población

De acuerdo a lo señalado por (Hernandez Sampieri, 2010, p. 174) define la población como el conjunto de todos los casos, que concuerdan con determinadas especificaciones. En este caso los trabajadores de la gerencia de bienestar cumplen con las especificaciones como personas que tienen una serie de características comunes y que se constituirán el motivo de investigación. Se refiere a todo el fenómeno de estudio.

Muestra

La muestra será probabilística la cual estará constituida con 39 usuarios que laboran en la gerencia de bienestar. Según (Hernandez Sampieri, 2010, p. 173), la muestra es un subgrupo de la población, del cual se recolectan los datos y debe ser representativo de esta.

Así mismo (Hernandez Sampieri, 2010, p. 176) señala que la muestra probabilística es un subgrupo de la población en el que todos los elementos de ésta tienen la misma posibilidad de ser elegidos. Y también (Hernandez Sampieri, 2010, p. 176) señala que la muestra no probabilística o dirigida es un subgrupo de la población en la que la elección de los elementos no depende de la probabilidad sino de las características de la investigación.

Así mismo, en (<http://tesisdeinvestigadores.blogspot.com>, 2012) indica que por su parte Hernández citado en Castro (2003, p. 69), expresa que “si la población es menor a cincuenta (50) individuos, la población es igual a la muestra”. Para esta investigación se aplicó como muestra, a la población de los 39 trabajadores de la gerencia de bienestar.

Muestreo

Para el muestreo se usará, según (Hernandez Sampieri, 2010, p. 176), lo definido para las poblaciones finitas. Será probabilístico no intencionado. Será

probabilística porque se refiere al subgrupo de la población, y todos los elementos de esta tienen la misma posibilidad de ser elegidos.

2.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Teniendo en cuenta que las personas al responder un cuestionario, tienen una actitud frente a las preguntas que tienen, (Hernandez Sampieri, 2010, p. 244) define la actitud como una predisposición aprendida para responder coherentemente de una manera favorable o desfavorable ante un objeto, ser vivo, actividad, concepto, persona o sus símbolos, según lo indicado en (Ajzen, 1975), (Maio, 2007) y (Schultz, 2009).

Según (Hernandez Sampieri, 2010, p. 198), recolectar datos implica elaborar un plan detallado de procedimientos que nos conduzca a reunir datos con un propósito específico.

Se utilizó como instrumento el cuestionario. En ese sentido, según (Hernandez Sampieri, 2010), la encuesta es el procedimiento adecuado para la recolectar datos a grandes muestras.

También según indica (Bernal Torres, 2006), un instrumento de medición es válido, cuando mide aquello para lo cual está destinado.

Según (Hernandez Sampieri, 2010, p. 245), el escalamiento tipo Lickert, es un método desarrollado por Remis Lickert en 1932; siendo según indica, un enfoque vigente y bastante popularizado.

Descripción de las técnicas

La técnica y/o instrumento que se utilizó en la investigación fue la encuesta.

Encuesta —————→ A personas (trabajadores)

Descripción del instrumento

Encuesta: Este instrumento se aplicó para obtener información con respecto a las habilidades gerenciales y la satisfacción laboral.

Validez y confiabilidad

Validez

Según lo manifestado por (Navas Ara, 2010, p. Cap.7), la validez se ocupa del significado de las medidas obtenidas al aplicar una prueba a un sujeto o grupo de sujetos y de los errores sistemáticos que se pueden producir en esas medidas. Además indica que la validez trataría, por tanto, de garantizar que las puntuaciones de la prueba se pueden interpretar y utilizar, con el fin previsto.

De otro lado, en (Hernandez Sampieri, 2010, p. 201) indica que la validez es el grado en que un instrumento en verdad mide la variable que se busca medir.

La validez del instrumento se halló mediante el juicio de expertos, cuyos formatos se adjuntan, los expertos fueron los profesionales:

Dr. Oscar Rafael Guillén Valle PhD.

Dr. Wilfredo Zaga Anaya.

Mg. Maribel Gisella Manrique Cárdenas.

Confiabilidad

Según (Hernandez Sampieri, 2010, p. 200), la confiabilidad de un instrumento de medición se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo individuo u objeto produce resultados iguales.

Además (Hernandez Sampieri, 2010, p. 205) indica que hay diversos factores que afectan la confiabilidad y la validez de los instrumentos de medición e inducen errores en la medición, tales como la improvisación, instrumentos

desarrollados en el extranjero, cuando es inadecuado para las personas a quienes se les aplica, los estilos personales de los participantes, las condiciones en las que se aplica, la falta de estandarización.

Con relación a estos factores, es preciso indicar que el instrumento utilizado ha sido validado por expertos, y las personas a quienes se ha encuestado, mostraron gran aceptación en responder la misma, porque también tenían interés en los resultados de la encuesta y del estudio.

| Estadísticos de fiabilidad | |
|----------------------------|----------------|
| Alfa de Cronbach | N de elementos |
| ,885 | 30 |

Con el valor del coeficiente Alfa de Cronbach =0.885, nos indica que los elementos del cuestionario tienen un alto grado de relación y tienen una alta consistencia interna de la escala en su conjunto. Es decir la confiabilidad del instrumento es aceptable.

2.8 Método de análisis de datos

Se elaboró una base de datos de ambas variables, los cuales fueron utilizados en el análisis descriptivo e inferencial mediante el programa SPSS y el Excel.

2.9 Aspectos éticos

Cabe señalar, que por cuestiones éticas, no se menciona los nombres de los trabajadores que participaron en la investigación, dicha información es de privacidad del investigador.

III. Resultados

3.1 Descripción de los resultados

En los resultados que se muestran, se puede observar lo siguiente:

Análisis descriptivo

Fiabilidad

Análisis de fiabilidad

Tabla 3 *Resumen del procesamiento de los casos*

| | | N | % |
|-------|------------------------|----|-------|
| Casos | Válidos | 39 | 100,0 |
| | Excluidos ^a | 0 | ,0 |
| | Total | 39 | 100,0 |

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Tabla 4: *Estadísticas de fiabilidad*

| Estadísticos de fiabilidad | |
|----------------------------|----------------|
| Alfa de Cronbach | N de elementos |
| ,885 | 30 |

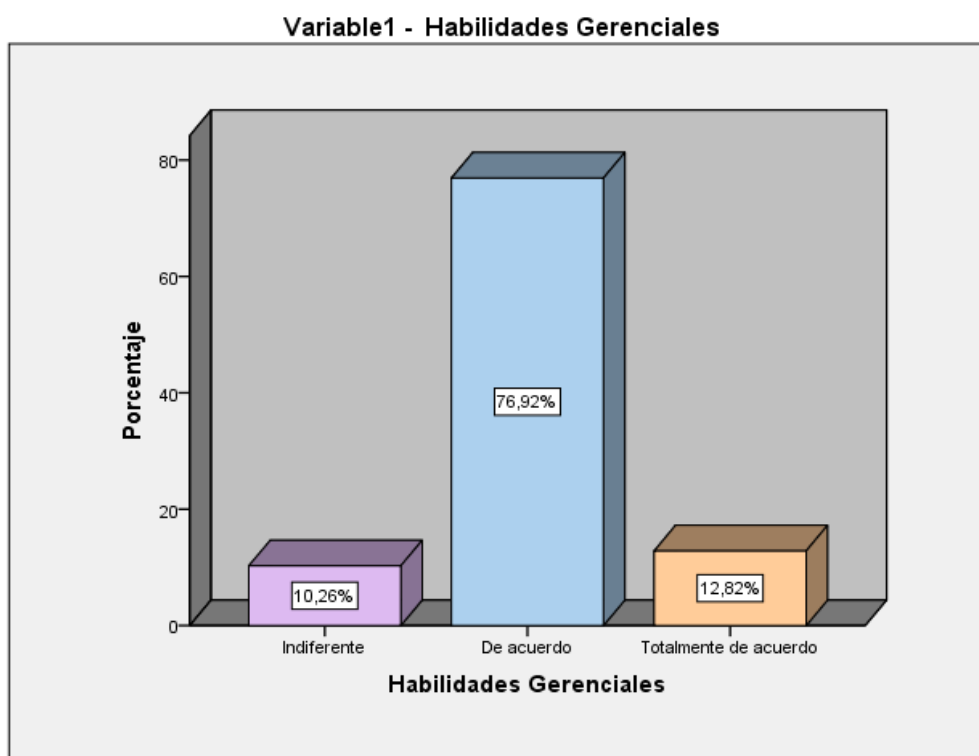
Con un coeficiente Alfa de Cronbach =0.885, nos indica que los elementos del cuestionario tienen un alto grado de relación y tienen una alta consistencia interna de la escala en su conjunto. Es decir la confiabilidad del instrumento es aceptable.

Frecuencia

Tabla de frecuencia

Tabla 5: *Variable Habilidades gerenciales*

| Habilidades Gerenciales | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido |
|-------------------------|------------|------------|-------------------|
| Indiferente | 4 | 10,26 | 10,26 |
| De acuerdo | 30 | 76,92 | 76,92 |
| Totalmente de acuerdo | 5 | 12,82 | 12,82 |
| Total | 39 | 100,0 | 100,0 |

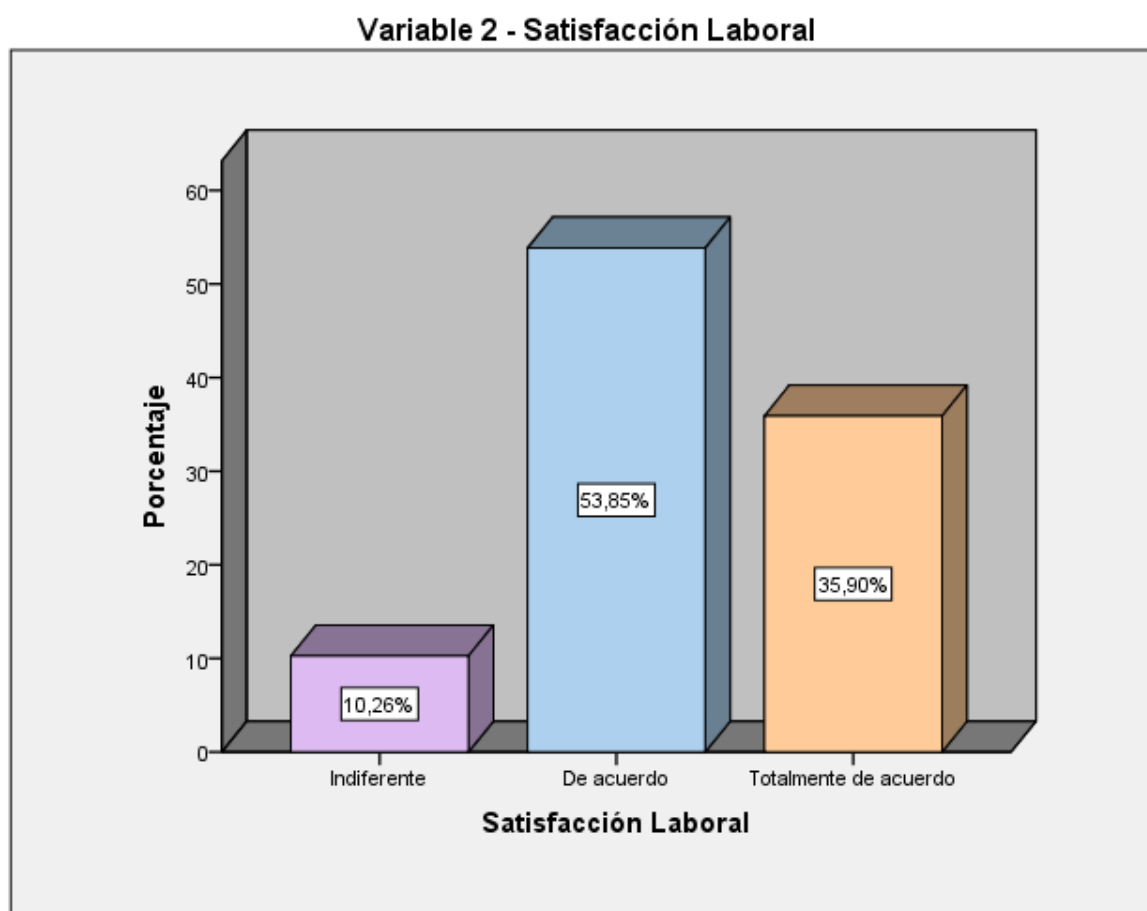


Figuras 1 Variable 1 – Habilidades gerenciales

En líneas generales el 76,92% se muestra “De acuerdo” con las habilidades gerenciales mostradas por los gerentes con los que trabajan, en sus diferentes dimensiones analizadas se observa que hay conformidad por parte del personal.

Tabla 6: *Variable Satisfacción laboral*

| Satisfacción Laboral | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido |
|-----------------------|------------|------------|-------------------|
| Indiferente | 4 | 10,26 | 10,26 |
| De acuerdo | 21 | 53,85 | 53,85 |
| Totalmente de acuerdo | 14 | 35,90 | 35,90 |
| Total | 39 | 100,0 | 100,0 |

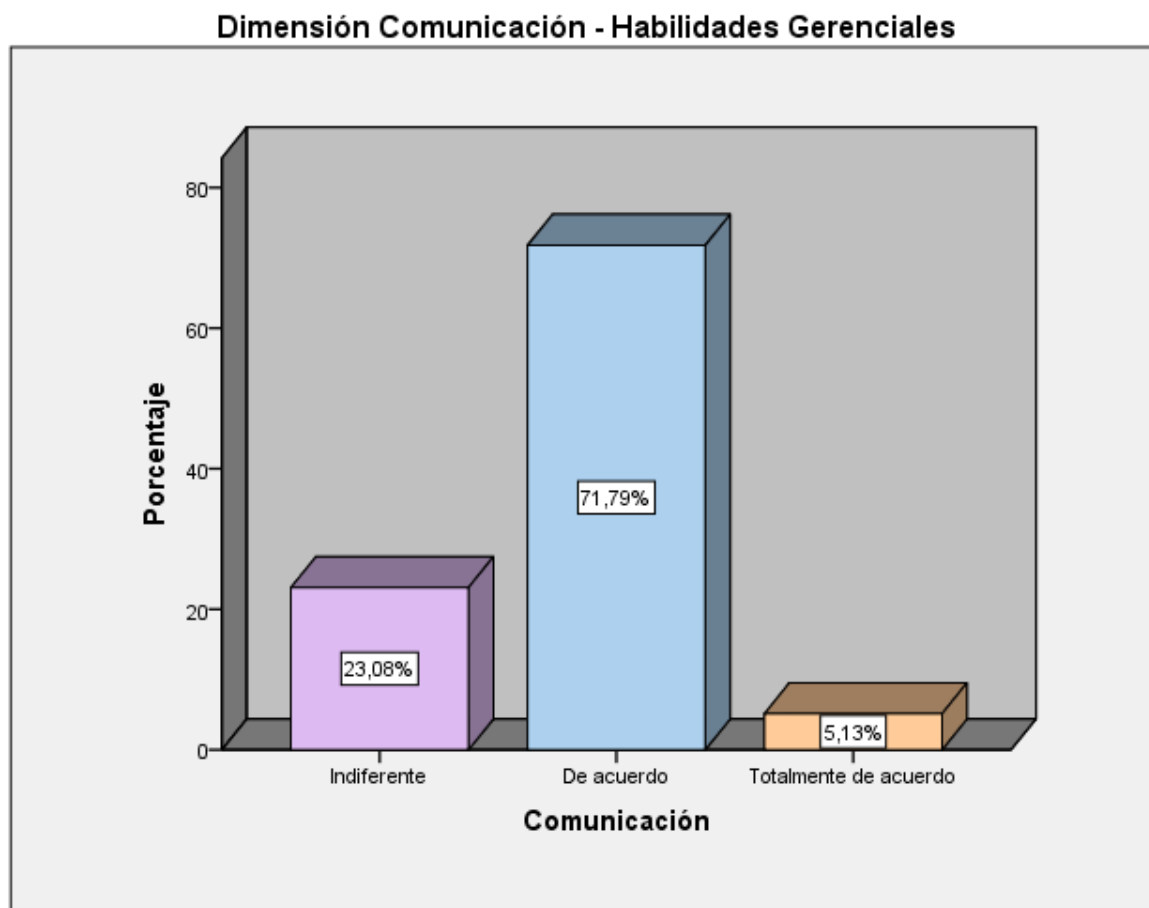


Figuras 2: Variable 2 – Satisfacción laboral

En lo que respecta a la Satisfacción Laboral, el 53.85%, manifiesta estar “De acuerdo” con el trato, que tiene el gerente con ellos, con los estilos de liderazgos que poseen los gerentes, desarrollando en ellos compromiso y sentirse que son parte del trabajo, así mismo se sienten satisfechos con las condiciones laborales.

Tabla 7: Dimensión comunicación de variable habilidades gerenciales

| Comunicación | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido |
|-----------------------|------------|------------|-------------------|
| Indiferente | 9 | 23,08 | 23,08 |
| De acuerdo | 28 | 71,79 | 71,79 |
| Totalmente de acuerdo | 2 | 5,13 | 5,13 |
| Total | 39 | 100,0 | 100,0 |



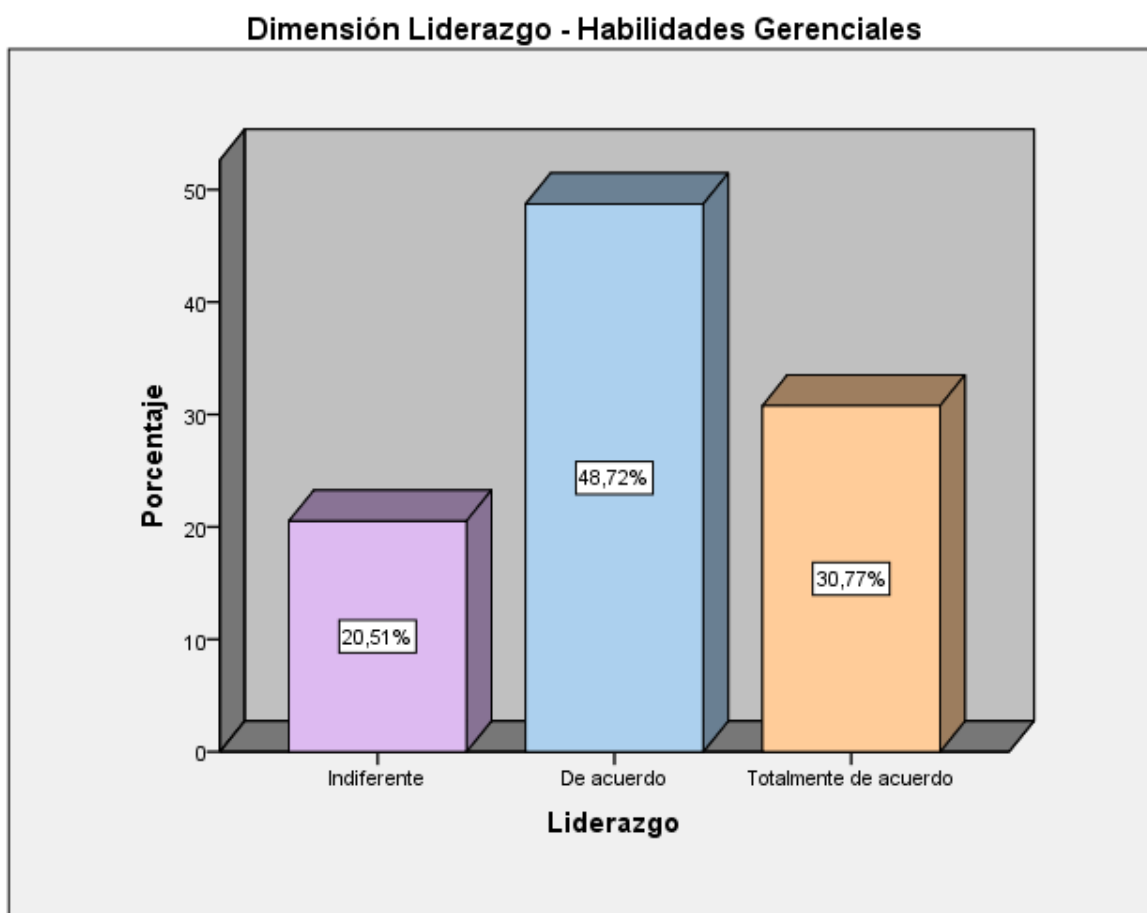
Figuras 3: Dimensión comunicación de variable habilidades gerenciales

De los resultados de la dimensión Comunicación, el 71.79% está de acuerdo con las características que debe poseer un gerente como ser asertivo, comunicativo, y que debe informar de las actividades a realizar, todas estas características que engloban la dimensión de comunicación como parte de las habilidades gerenciales.

Tabla 8: Dimensión liderazgo de variable habilidades gerenciales

Liderazgo

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido |
|-----------------------|------------|------------|-------------------|
| Indiferente | 8 | 20,51 | 20,51 |
| De acuerdo | 19 | 48,72 | 48,72 |
| Totalmente de acuerdo | 12 | 30,77 | 30,77 |
| Total | 39 | 100,0 | 100,0 |

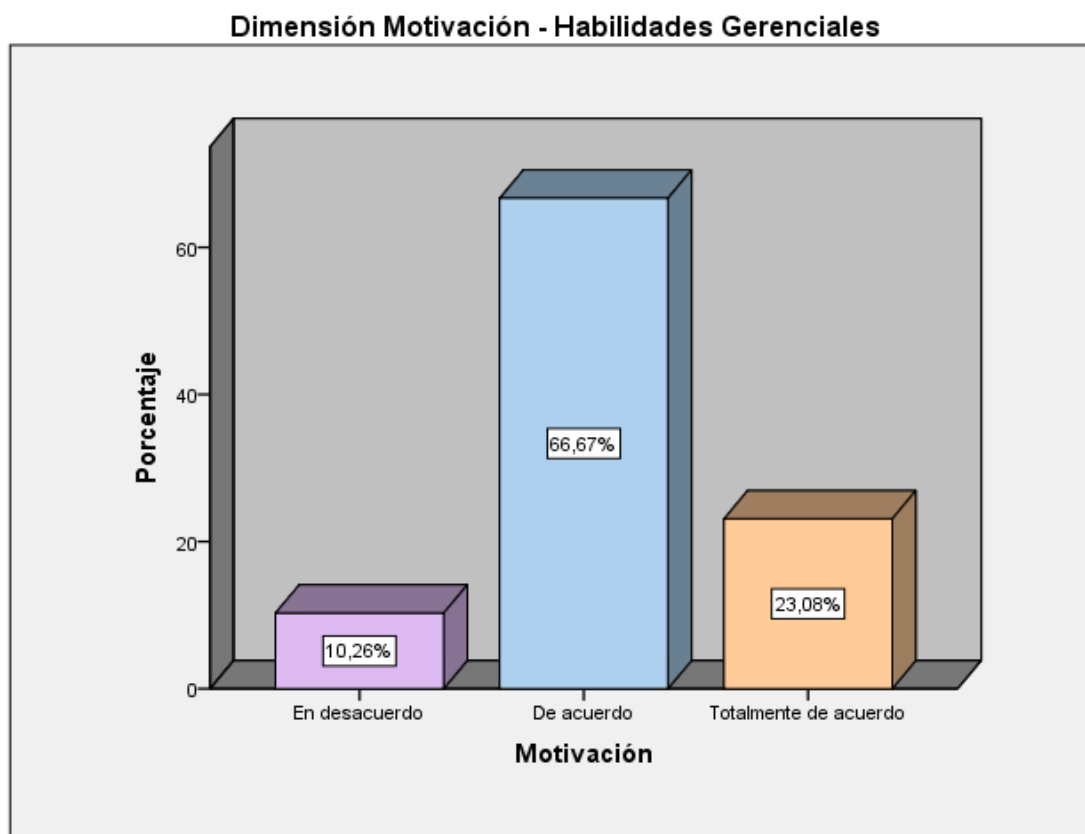


Figuras 4: Dimensión liderazgo de variable habilidades gerenciales

En la Dimensión Liderazgo, el 48.72% y el 30.77% declaran estar “De acuerdo” y “Totalmente de acuerdo” respectivamente, es decir manifiestan que observan las características de liderazgo como directivo, consultivo, apoyador, delegativo, en los diferentes gerentes con los que interactúan.

Tabla 9: Dimensión motivación de variable habilidades gerenciales

| Motivación | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido |
|-----------------------|------------|------------|-------------------|
| En desacuerdo | 4 | 10,26 | 10,26 |
| De acuerdo | 26 | 66,67 | 66,67 |
| Totalmente de acuerdo | 9 | 23,08 | 23,08 |
| Total | 39 | 100,0 | 100,0 |



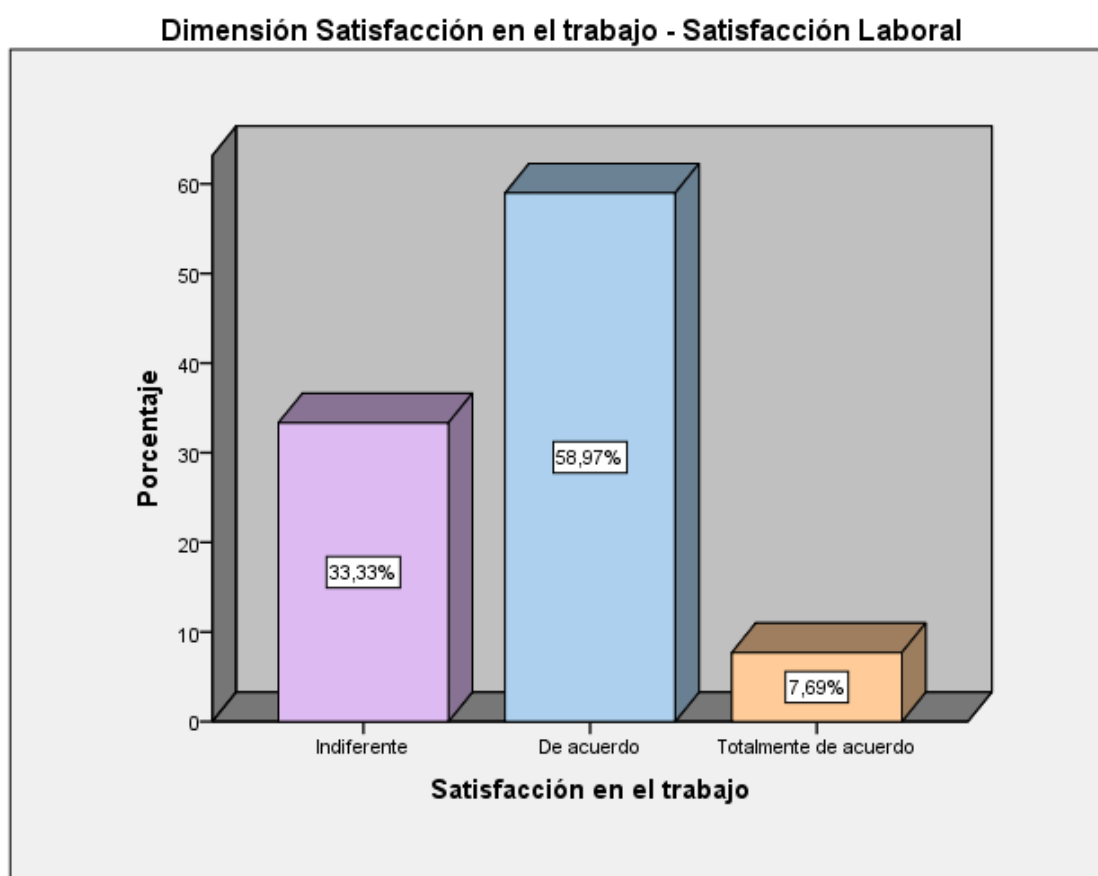
Figuras 5 Dimensión motivación de variable habilidades gerenciales

En la dimensión motivación, el 66.67 % está de acuerdo que es motivada por parte del gerente, ya sea en forma de logros, reconocimiento, por su independencia laboral o por ser responsable.

Resultados según indicadores agrupados en la dimensiones de la variable Satisfacción Laboral.

Tabla 10: *Dimensión satisfacción en el trabajo de variable satisfacción laboral*

| Satisfacción en el trabajo | | | |
|----------------------------|------------|------------|-------------------|
| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido |
| Indiferente | 13 | 33,33 | 33,33 |
| De acuerdo | 23 | 58,97 | 58,97 |
| Totalmente de acuerdo | 3 | 7,69 | 7,69 |
| Total | 39 | 100,0 | 100,0 |

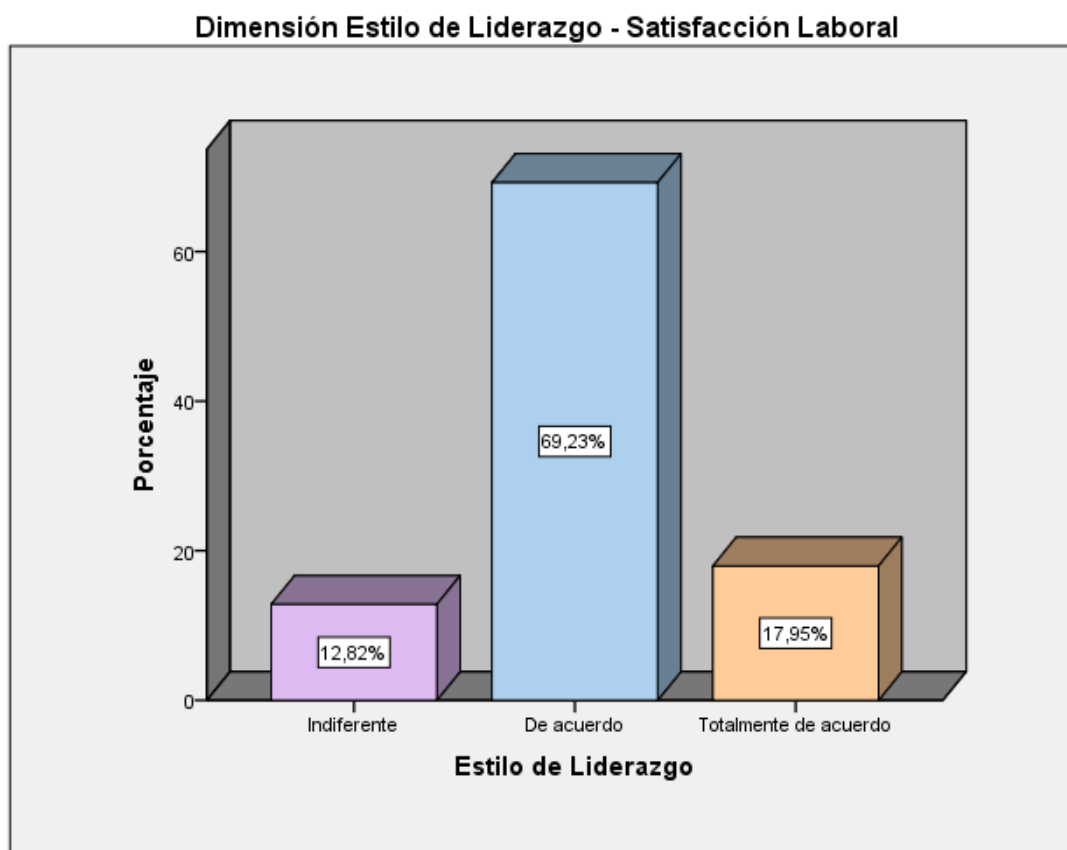


Figuras 6: Dimensión satisfacción en el trabajo de variable satisfacción laboral

En la dimensión de Satisfacción de trabajo, el 58.97 % se muestra “De acuerdo”, es decir se siente satisfecho en el trabajo, debido a que es reconocido por sus labores por el área gerencial, tiene retroalimentación, porque sus opiniones son valoradas y reconocidas por el gerente.

Tabla 11: *Dimensión estilo de liderazgo de variable satisfacción laboral*

| Estilo de Liderazgo | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido |
|-----------------------|------------|------------|-------------------|
| Indiferente | 5 | 12,82 | 12,82 |
| De acuerdo | 27 | 69,23 | 69,23 |
| Totalmente de acuerdo | 7 | 17,95 | 17,95 |
| Total | 39 | 100,0 | 100,0 |

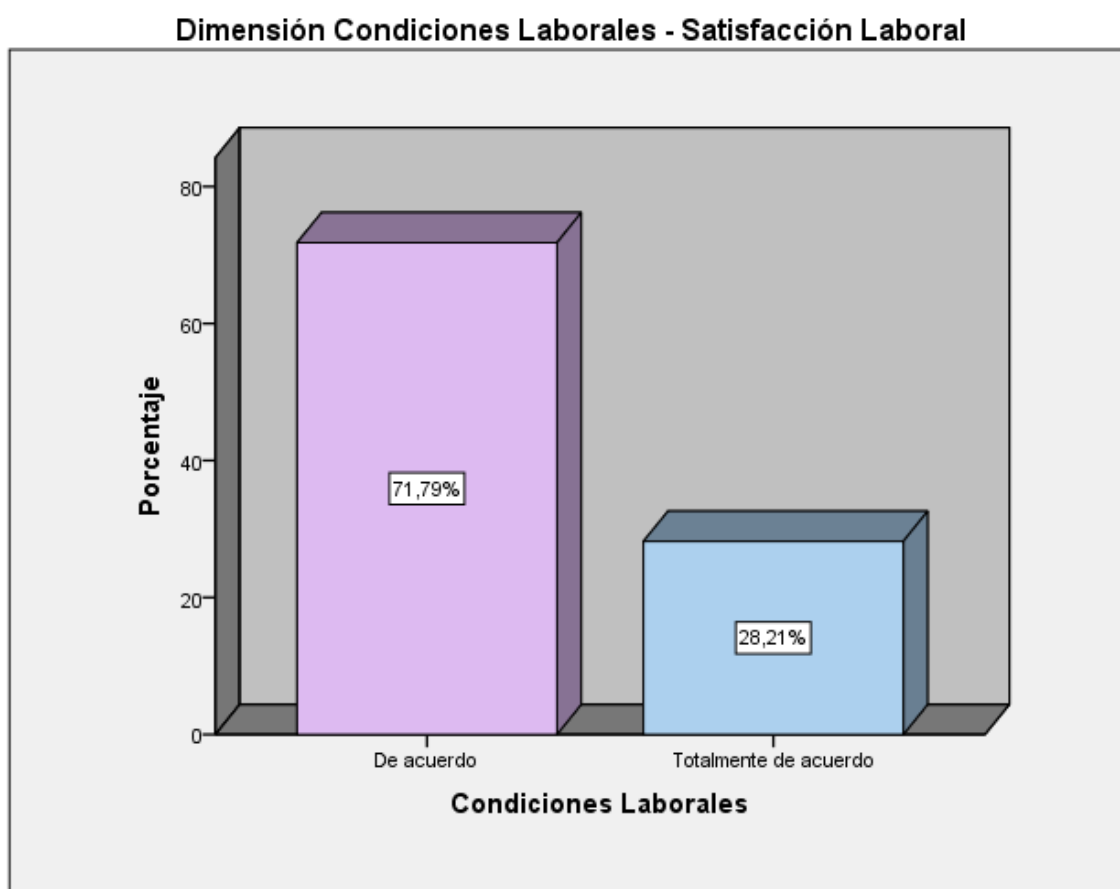


Figuras 7: Dimensión estilo de liderazgo de variable satisfacción laboral

En la Dimensión del Estilo de Liderazgo el 69,23% está “De acuerdo” con el Estilo de Liderazgo que posee con el Gerente que trabaja, las características que muestran estos gerentes son planificador, organizador, dirige, apoya y consulta con los trabajadores.

Tabla 12: *Dimensión condiciones laborales de variable satisfacción laboral*

| Condiciones laborales | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido |
|-----------------------|------------|------------|-------------------|
| De acuerdo | 28 | 71,79 | 71,79 |
| Totalmente de acuerdo | 11 | 28,21 | 28,12 |
| Total | 39 | 100,0 | 100,0 |



Figuras 8: Dimensión condiciones laborales de variable satisfacción laboral

El 71,79 % está “De Acuerdo” con las condiciones laborales brindadas por la institución, resaltando que en gran parte es debido por la gerencia, y por su gestión.

3.2 Prueba de hipótesis

Análisis no paramétricos

Se puede observar lo siguiente:

Hipótesis general:

Las habilidades gerenciales tienen una relación significativa con la satisfacción laboral del personal en la Gerencia de Bienestar y Desarrollo Humano en el Ministerio Público con sede en Lima Perú.

Correlación entre las habilidades gerenciales y la satisfacción laboral del personal de Gerencia de Bienestar en el Ministerio Publico.

Correlaciones no paramétricas

Tabla 13: *Correlación Hipótesis general*

| Correlaciones | | | Habilidades Gerenciales | Satisfacción Laboral |
|-----------------|-------------------------|----------------------------|-------------------------|----------------------|
| Rho de Spearman | Habilidades Gerenciales | Coeficiente de correlación | 1,000 | ,442** |
| | | Sig. (bilateral) | . | ,005 |
| | | N | 39 | 39 |
| | Satisfacción Laboral | Coeficiente de correlación | ,442** | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,005 | . |
| | | N | 39 | 39 |

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

1) Planteamiento de la hipótesis

H1: Existe una relación directa y significativa entre las habilidades gerenciales y la satisfacción laboral del personal en la Gerencia de Bienestar y Desarrollo Humano en el Ministerio Publico.

H0: No existe una relación directa y significativa entre las habilidades gerenciales y la satisfacción laboral del personal en la Gerencia de Bienestar y Desarrollo Humano en el Ministerio Publico.

2) Selección del nivel de significancia

Se trabajó con un nivel de significancia de $\alpha = 0.05$.

3) Determinación del estadígrafo de prueba

Se aplicó el coeficiente de correlación rho de Spearman para identificar la correlación entre las dos variables cuantitativas.

4) Formulación de la regla de decisión

Si $p < \alpha \rightarrow$ Rechazar la H_0

5) Decisión

Como $p = 0,005 < \alpha = 0.05$ Rechazar H_0

Por lo tanto, existe una relación directa y significativa entre las habilidades gerenciales y la satisfacción laboral del personal en la Gerencia de Bienestar y Desarrollo Humano en el Ministerio Público.

Hipótesis Específica 1

La comunicación en las habilidades gerenciales tiene una relación significativa con la satisfacción laboral del personal en la Gerencia de Bienestar y Desarrollo Humano en el Ministerio Público con sede en Lima Perú

Correlación de la Comunicación en las habilidades gerenciales y Satisfacción Laboral del personal de la Gerencia de Bienestar en el Ministerio Público.

Correlaciones no paramétricas

Tabla 14: *Correlación Hipótesis específica 1*

| Correlaciones | | Comunicación | Satisfacción Laboral |
|-----------------|----------------------|----------------------------|----------------------|
| Rho de Spearman | Comunicación | Coeficiente de correlación | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,348* |
| | | N | 39 |
| | Satisfacción Laboral | Coeficiente de correlación | ,348* |
| | | Sig. (bilateral) | ,030 |
| | | N | 39 |

*. La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

1) Planteamiento de la hipótesis

H1: Existe una relación directa y significativa entre la comunicación en las habilidades gerenciales y la satisfacción laboral del personal en la Gerencia de Bienestar y Desarrollo Humano en el Ministerio Publico.

H0: No existe una relación directa y significativa entre la comunicación en las habilidades gerenciales y la satisfacción laboral del personal en la Gerencia de Bienestar y Desarrollo Humano en el Ministerio Publico.

2) Selección del nivel de significancia.

Se trabajó con un nivel de significancia de $\alpha = 0.05$

3) Determinación del estadígrafo de prueba.

Se aplicó el coeficiente de correlación rho de Spearman para identificar la correlación entre las dos variables cuantitativas.

4) Formulación de la regla de decisión

Si $p < \alpha \rightarrow$ Rechazar la H0

5) Decisión

Como $p = 0,03 < \alpha = 0.05$ Rechazar H0

Por lo tanto, existe una relación directa y significativa entre la comunicación de las habilidades gerenciales y la satisfacción laboral del personal en la Gerencia de Bienestar y Desarrollo Humano en el Ministerio Publico.

Hipótesis Específica 2

El liderazgo en las habilidades gerenciales tiene una relación significativa con la satisfacción laboral del personal en la Gerencia de Bienestar y Desarrollo Humano en el Ministerio Público con sede en Lima Perú.

Correlación del Liderazgo en las habilidades gerenciales y la Satisfacción Laboral del personal de la Gerencia de Bienestar en el Ministerio Publico.

Correlaciones no paramétricas

Tabla 15: *Correlación Hipótesis específica 2*

| Correlaciones | | Satisfacción Laboral | Liderazgo |
|-----------------|----------------------|----------------------------|-----------|
| Rho de Spearman | Satisfacción Laboral | Coeficiente de correlación | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,738** |
| | | N | ,000 |
| | Liderazgo | Coeficiente de correlación | ,738** |
| | | Sig. (bilateral) | 1,000 |
| | | N | ,000 |

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

1) Planteamiento de la hipótesis

H1: Existe una relación directa y significativa entre el liderazgo en las habilidades gerenciales y la satisfacción laboral del personal en la Gerencia de Bienestar y Desarrollo Humano en el Ministerio Publico.

H0: No existe una relación directa y significativa entre liderazgo en las habilidades gerenciales y la satisfacción laboral del personal en la Gerencia de Bienestar y Desarrollo Humano en el Ministerio Publico.

2) Selección del nivel de significancia

Se trabajó con un nivel de significancia de $\alpha = 0.05$

3) Determinación del estadígrafo de prueba

Se aplicó el coeficiente de correlación rho de Spearman para identificar la correlación entre las dos variables cuantitativas.

4) Formulación de la regla de decisión

Si $p < \alpha \rightarrow$ Rechazar la H0

5) Decisión

Como $p = 0,000 < \alpha = 0.05$ Rechazar H0

Por lo tanto, existe una relación directa y significativa entre liderazgo en las habilidades gerenciales y la satisfacción laboral del personal en la Gerencia de Bienestar y Desarrollo Humano en el Ministerio Público.

Hipótesis Específica 3

La motivación en las habilidades gerenciales tiene una relación significativa con la satisfacción laboral del personal en la Gerencia de Bienestar y Desarrollo Humano en el Ministerio Público con sede en Lima Perú.

Correlación de la Motivación en las habilidades gerenciales y Satisfacción Laboral del personal de la Gerencia de Bienestar en el Ministerio Público.

Correlaciones no paramétricas

Tabla 16: *Correlación Hipótesis específica 3*

| Correlaciones | | Satisfacción Laboral | Motivación |
|-----------------|----------------------|----------------------------|------------|
| Rho de Spearman | Satisfacción Laboral | Coeficiente de correlación | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,452** |
| | | N | ,004 |
| | Motivación | Coeficiente de correlación | ,452** |
| | | Sig. (bilateral) | ,004 |
| | | N | 39 |

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

1) Planteamiento de la hipótesis

H1: Existe una relación directa y significativa entre la motivación en las habilidades gerenciales y la satisfacción laboral del personal en la Gerencia de Bienestar y Desarrollo Humano en el Ministerio Público.

H0: No existe una relación directa y significativa entre la motivación en las habilidades gerenciales y la satisfacción laboral del personal en la Gerencia de Bienestar y Desarrollo Humano en el Ministerio Público.

2) Selección del nivel de significancia

Se trabajó con un nivel de significancia de $\alpha = 0.05$

3) Determinación del estadígrafo de prueba

Se aplicó el coeficiente de correlación rho de Spearman para identificar la correlación entre las dos variables cuantitativas.

4) Formulación de la regla de decisión

Si $p < \alpha \rightarrow$ Rechazar la H_0

5) Decisión

Como $p = 0,004 < \alpha = 0.05$ Rechazar H_0

Por lo tanto, existe una relación directa y significativa entre motivación en las habilidades gerenciales y la satisfacción laboral del personal en la Gerencia de Bienestar y Desarrollo Humano en el Ministerio Público.

IV. Discusión de resultados

Primera:

En la hipótesis general, la variable habilidades gerenciales tiene relación significativa con la satisfacción laboral en el personal de la gerencia de bienestar y desarrollo humano en el Ministerio Público, me permite validar mediante el antecedente citado en la tesis “Análisis de las habilidades directivas, estudio aplicado al sector público de la provincia de Córdoba”, en la cual se concluye que las habilidades personales y directivas constituyen una ventaja competitiva, que contribuye a la satisfacción del ciudadano.

Segunda:

En la hipótesis específica 1, la dimensión comunicación en las habilidades gerenciales, tienen una relación significativa con la satisfacción laboral en el personal de la gerencia de bienestar y desarrollo humano en el Ministerio Público, también me permite validar mediante el antecedente citado en la tesis “Satisfacción laboral y su influencia en la productividad”, concluyendo que los empleados tienen una alta satisfacción laboral, por una comunicación asertiva y armonía en las diferentes unidades que conforma la Delegación de Recursos Humanos.

Tercera:

En la hipótesis específica 2, la dimensión liderazgo en las habilidades gerenciales, tienen una relación significativa con la satisfacción laboral en el personal de la gerencia de bienestar y desarrollo humano en el Ministerio Público, en la tesis “Análisis de las habilidades directivas, estudio aplicado al sector público de la provincia de Córdoba. Estudio aplicado al sector público de la provincia de Córdoba”, me permite validar que existe relación significativa entre los estilos gerenciales y la satisfacción laboral en el personal administrativo.

Cuarta:

En la hipótesis específica 3, la dimensión motivación en las habilidades gerenciales, tienen una relación significativa con la satisfacción laboral en el personal de la gerencia de bienestar y desarrollo humano en el Ministerio Público, me permite validar mediante el antecedente que se cita en la tesis “Análisis de las habilidades directivas, estudio aplicado al sector público de la provincia de Córdoba. Estudio aplicado al sector público de la provincia de Córdoba”, señala que los directivos de entidades públicas se corresponden con un tipo de empleado cuya personalidad, motivación y habilidades deben contribuir a la satisfacción del ciudadano.

V. Conclusiones

Primera conclusión:

Se puede concluir que para valor de sigma obtenido es de 0.005, el cual es menor al nivel de significancia del p-valor de 0.05, se valida la hipótesis general alterna, Existe una relación directa y significativa entre las habilidades gerenciales y la satisfacción laboral del personal en la Gerencia de Bienestar y Desarrollo Humano en el Ministerio Publico, y se rechaza la hipótesis nula. El Rho de Spearman es 0.442**, lo que se interpreta que hay una correlación significativa, en el nivel de 0.01 (bilateral) ó 1.00 %. Lo que indica que hay un error de 0.5 % por cada cola y en la campana hay un 99,00% de aceptación.

Segunda conclusión:

Se puede concluir que para valor de sigma obtenido es de 0.000, el cual es menor al nivel de significancia del p-valor de 0.05, se valida la hipótesis específica alterna, Existe una relación directa y significativa entre la comunicación en las habilidades gerenciales y la satisfacción laboral del personal en la Gerencia de Bienestar y Desarrollo Humano en el Ministerio Publico, y se rechaza la hipótesis nula. El Rho de Spearman es 0.348*, lo que en el SPSS 22 se interpreta que hay una correlación significativa, en el nivel de 0.05 (bilateral) ó 5.00 %. Lo que indica que hay un error de 2.5 % por cada cola y en la campana hay un 95,00% de aceptación.

Tercera conclusión:

Se puede concluir que para valor de sigma obtenido es de 0.000, el cual es menor al nivel de significancia del p-valor de 0.05, se valida la hipótesis específica alterna, Existe una relación directa y significativa entre el liderazgo en las habilidades gerenciales y la satisfacción laboral del personal en la Gerencia de Bienestar y Desarrollo Humano en el Ministerio Publico, y se rechaza la

hipótesis nula. El Rho de Spearman es 0.738**, lo que en el SPSS 22 se interpreta que hay una correlación significativa, en el nivel de 0.01 (bilateral) ó 1.00 %. Lo que indica que hay un error de 0.5 % por cada cola y en la campana hay un 99,00% de aceptación.

Cuarta conclusión:

Se puede concluir que para valor de sigma obtenido es de 0.004, el cual es menor al nivel de significancia del p-valor de 0.05, se valida la hipótesis específica alterna, Existe una relación directa y significativa entre la motivación en las habilidades gerenciales y la satisfacción laboral del personal en la Gerencia de Bienestar y Desarrollo Humano en el Ministerio Publico, y se rechaza la hipótesis nula. El Rho de Spearman es 0.452**, lo que en el SPSS 22 se interpreta que hay una correlación significativa, en el nivel de 0.01 (bilateral) ó 1.00 %. Lo que indica que hay un error de 0.5 % por cada cola y en la campana hay un 99,00% de aceptación.

VI. Recomendaciones

Primera recomendación

Se recomienda a la Gerencia General, fortalecer de la política de la Institución, para que los funcionarios directivos que laboran en nuestra Institución, posean habilidades gerenciales de comunicación, liderazgo y motivación, las cuales al aplicarlas dentro del Ministerio Público, permitan crear un ambiente de trabajo donde se manifieste la satisfacción laboral de los trabajadores a su cargo obteniendo una satisfacción con el trabajo, logrando el reconocimiento del trabajo y brindando un mejor ambiente físico.

Segunda recomendación

Se recomienda a la Gerencia General, capacitar a los funcionarios directivos en general, en el tema de habilidades gerenciales y sus estilos de liderazgo con sus indicadores, con la finalidad de alinear la cultura hacia la satisfacción laboral.

Tercera recomendación

Se recomienda a la Gerencia Central de potencial Humano, seguir organizando periódicamente eventos de confraternidad e integración institucional, con la finalidad de seguir fortaleciendo los lazos de solidaridad, cultura y deporte entre los trabajadores.

Cuarta recomendación

Se recomienda a la Gerencia de Bienestar, presentar propuestas que permitan brindar a los trabajadores una satisfacción laboral, mediante la motivación, el liderazgo y una comunicación asertiva y participativa.

VII. Referencias

- Acero, N., & Montes, C. (2015). *Estilos gerenciales y satisfacción laboral*. Huancavelica, Perú.
- Aguilar Padila, F. y. (2014). *Las Habilidades Directivas y su relación en la satisfacción laboral del personal*. Lima.
- Ajzen, F. y. (1975). *Teoría de la acción razonada*.
- Alcon, N. (2014, Diciembre). *Habilidades gerenciales y la satisfacción laboral de los docentes en las escuelas basicas del sector caño nuevo del municipio Tinaquillo*. Valencia.
- Alford L. y Bans John. (1981). *Manual de l Producción*. Mexico: Unón Tipográfica Editorial.
- Arias, F. (2012). *El proyeco de investigación*. Editorial Episteme.
- Bernal Torres, C. A. (2006). *Metodología de la Investigación*. Mexico: Pearson Educación.
- Berra, N. (2014). *Tres tesis para una revisión de la investigación en comunicación de masas*. Deutschland, Germany: Editorial Redactum.
- Carreon, Javier, & Hernandez, Jorge. (2013). *Psicología de la globalización neoliberal*. Ediciones Diaz Santos.
- Chiang, M, Nuñez, A., & Martín, M. (2010). *Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral*. R.B. Servicios editoriales.
- Dolores Ruiz Erika, S. G., Dolores, E., Salazar, J., & Gutierrez, J. (2015). *Las habilidades Directivas y estilos de liderazgo en el ambiente laboral*. Grin.
- Fuentes Navarro, S. M. (2012). *Satisfacción laboral y su influencia en la productividad*.
- Gonzales Garcia, M. J. (2006). *Habilidades Directivas*. Malaga: Innovacion y Cualificacion S.L.

- Gutierrez Tobar, E. (2010). *Competencias Gerenciales*. Bogota, Colombia: Ecoe Ediciones.
- Hernandez Sampieri, R. F. (2010). *Metodología de la Investigación*. Mexico: McGraw-Hill Education.
- <http://buscon.rae.es/drae/>. (n.d.). El Diccionario de la Real Acedemia Española.
- <http://tesisdeinvestigadores.blogspot.com>. (2012, 1 9). *Tesis de investigación*. Retrieved marzo 19, 2017, from tesisdeinvestigadores.blogspot.com
- Landeau, R. (2007). *Elaboración de Trabajos de Investigación*. Caracas: Editorial Alfa.
- Lazarte, J. (2012, noviembre 21). <http://clasesdegerencia.blogspot.pe/2012/11/lectura-n-1-habilidades-gerenciales.html>. *Desarrollo de habilidades gerenciales*.
- Maio, H. y. (2007). *The Psychology of Attitudes and Attitude Change*.
- Martinez, M. (2013). *La gestión empresarial*. Ediciones Diaz Santos.
- Muñoz Garcia Cristina, Crespi Ruperez Paula, Angrehs Roberto. (2011). *Habilidades Sociales*. Madrid: Ediciones Parainfo.
- Navas Ara, J. (2010). *Métodos, Diseños y técnicas de investigación psicológica*. Madrid.
- Nieto, C. (2014). *Los efectos del trabajo con personas mayores dependientes instituconalizadas*. Editorial Dykinson.
- Paez, I, Gonzalez, A., Enciso, Eleonora, Esperanza, L., & Martinez, M. (2013). *Diez competencias del dirigente lider*. Colombia.
- Peñafiel, E., & Serrano, C. (2010). *Habilidades Sociales*. Madrid: Editex.
- Pereda Perez, F. (2016). *Analisis de la habilidades directivas*. Cordova.

Puchol, L. (2010). *Libro de las Habilidades Directivas*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos, S.A.

Robbins P, S. (2004). *Comportamiento organizacional*. Mexico: Prentice Hall.

Schultz, D. P. (2009, agosto 31). *Teorias de la personalidad*.

Uribe, J. (2014). *Clima y ambiente organizacional*. Editorial el manual moderno.

Valencia, P. (2008). *Habilidades directivas y satisfacción laboral*.

Wiemann, M. O. (2011). *La comunicación en las relaciones interpersonales*. Editorial UOC.

www.psicore.ws. (2016). *Perfil de liderazgo empresarial*.

VIII. Apéndice

Apéndice A. Matriz de consistencia

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: HABILIDADES GERENCIALES Y LA SATISFACCIÓN LABORAL EN EL PERSONAL DE LA GERENCIA DE BIENESTAR EN EL MINISTERIO PÚBLICO - 2016

AUTOR: Br. Lozano Barriga César Julián

| PROBLEMA | OBJETIVOS | HIPÓTESIS | VARIABLES E INDICADORES | | | | |
|--|--|--|--|---|-------------|---|------------------|
| <p>Problema principal:</p> <p>¿Cómo las habilidades gerenciales se relacionan con la satisfacción laboral del personal en la Gerencia de Bienestar y Desarrollo Humano en el Ministerio Público con sede en Lima Perú?</p> <p>Problemas secundarios:</p> <p>¿Cuál es la relación entre la comunicación y las habilidades gerenciales con la satisfacción laboral del personal en la Gerencia de Bienestar y Desarrollo Humano en el Ministerio Público con sede en Lima Perú?</p> <p>¿Cuál es la relación entre el liderazgo y las habilidades gerenciales con la satisfacción laboral del personal en la Gerencia de Bienestar y Desarrollo Humano en el Ministerio Público con sede en Lima Perú?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la motivación y las habilidades gerenciales con la satisfacción laboral del personal en la Gerencia de Bienestar y Desarrollo Humano en el Ministerio Público con sede en Lima Perú?</p> | <p>Objetivo general:</p> <p>Determinar la relación entre las habilidades gerenciales y la satisfacción laboral del personal en la Gerencia de Bienestar y Desarrollo Humano en el Ministerio Público con sede en Lima Perú.</p> <p>Objetivos específicos:</p> <p>Determinar la relación entre la comunicación y las habilidades gerenciales con la satisfacción laboral del personal en la Gerencia de Bienestar y Desarrollo Humano en el Ministerio Público con sede en Lima Perú.</p> <p>Determinar la relación entre el liderazgo y las habilidades gerenciales con la satisfacción laboral del personal en la Gerencia de Bienestar y Desarrollo Humano en el Ministerio Público con sede en Lima Perú.</p> <p>Determinar es la relación entre la motivación y las habilidades gerenciales con la satisfacción laboral del personal en la Gerencia de Bienestar y Desarrollo Humano en el Ministerio Público con sede en Lima Perú.</p> | <p>Hipótesis general:</p> <p>Las habilidades gerenciales tienen una relación significativa con la satisfacción laboral del personal en la Gerencia de Bienestar y Desarrollo Humano en el Ministerio Público con sede en Lima Perú.</p> <p>Hipótesis específicas:</p> <p>La comunicación y las habilidades gerenciales tienen una relación significativa con la satisfacción laboral del personal en la Gerencia de Bienestar y Desarrollo Humano en el Ministerio Público con sede en Lima Perú.</p> <p>El liderazgo y las habilidades gerenciales tienen una relación significativa con la satisfacción laboral del personal en la Gerencia de Bienestar y Desarrollo Humano en el Ministerio Público con sede en Lima Perú.</p> <p>La motivación y las habilidades gerenciales tienen una relación significativa con la satisfacción laboral del personal en la Gerencia de Bienestar y Desarrollo Humano en el Ministerio Público con sede en Lima Perú.</p> | Variable 1: HABILIDADES GERENCIALES | | | | |
| | | | Dimensiones | | Indicadores | Ítems | Niveles o rangos |
| | | | Comunicación | Asertividad Información Participación | 1 al 5 | Totalmente en desacuerdo. En desacuerdo. Indeciso. De acuerdo. Totalmente de acuerdo. | |
| | | | Liderazgo | Líder Directivo Líder consultivo Líder apoyador Líder delegativo | 6 al 10 | | |
| | | | Motivación (Puchol, 2010) | Logros Reconocimiento Independencia laboral Responsabilidad | 11 al 15 | | |
| | | | Variable 2: SATISFACCIÓN LABORAL | | | | |
| | | | Dimensiones | | Indicadores | Ítems | Niveles o rangos |
| | | | Satisfacción con el trabajo | Disposición del trabajador Retroalimentación de rendimiento laboral | 16 al 20 | Totalmente en desacuerdo. En desacuerdo. Indeciso. De acuerdo. Totalmente de acuerdo. | |
| | | | Estilos de liderazgo | Solución oportuna a conflictos Relación con el gerente Supervisión exhaustiva | 21 al 25 | | |
| | | | Condiciones laborales (Gonzales Garcia, 2006) | Ambiente de trabajo favorable Diseño del puesto de trabajo | 26 al 30 | | |

| TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN | POBLACIÓN Y MUESTRA | TÉCNICAS E INSTRUMENTOS | ESTADÍSTICA A UTILIZAR |
|--|--|--|--|
| TIPO: Descriptivo - transversal DISEÑO: No experimental NIVEL DE INVESTIGACIÓN: Cuantitativo MÉTODO: Descriptivo | POBLACIÓN: 39 Trabajadores de la Gerencia de Bienestar TIPO DE MUESTRA: Censal TAMAÑO DE MUESTRA: 39 trabajadores | Variable 1: Habilidades Gerenciales Técnicas: Encuestas Instrumentos: Cuestionario | TÉCNICA DE PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN Para el procesamiento de la información se hizo uso del paquete estadístico SPSS 22. Excel. |
| | | Variable 2: Satisfacción Laboral Técnicas: Encuestas Instrumentos: Cuestionario | TÉCNICA DE ANÁLISIS Descriptiva: Tablas de frecuencia, porcentajes y figuras estadísticas. Inferencial: Se establecen los valores de Rho de Spearman y el p-valor de cada hipótesis planteada por el investigador. |

Apéndice B. Instrumento de la Validación

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor Oscar Rafael Guillén Valle

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Nos es muy grato comunicarnos con usted para expresarle nuestros saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de MAESTRÍA DE GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNALIDAD de la Universidad César Vallejo, requerimos validar los instrumentos con los cuales recogeremos la información necesaria para poder desarrollar nuestra investigación y con la cual optaremos el grado de Magister.

El título nombre de nuestro proyecto de investigación es: “HABILIDADES GERENCIALES Y LA SATISFACCIÓN LABORAL EN EL PERSONAL DE LA GERENCIA DE BIENESTAR EN EL MINISTERIO PÚBLICO-2016” y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, hemos considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole nuestros sentimientos de respeto y consideración nos despedimos de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.

César Julián Lozano Barriga

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor Wilfredo Zaga Anaya

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Nos es muy grato comunicarnos con usted para expresarle nuestros saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de MAESTRÍA DE GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNALIDAD de la Universidad César Vallejo, requerimos validar los instrumentos con los cuales recogeremos la información necesaria para poder desarrollar nuestra investigación y con la cual optaremos el grado de Magister.

El título nombre de nuestro proyecto de investigación es: “HABILIDADES GERENCIALES Y LA SATISFACCIÓN LABOAL EN EL PERSONAL DE LA GERENCIA DE BIENESTAR EN EL MINISTERIO PÚBLICO-2016” y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, hemos considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole nuestros sentimientos de respeto y consideración nos despedimos de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente

César Julián Lozano Barriga

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señora Maribel Gisella Manrique Cárdenas

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Nos es muy grato comunicarnos con usted para expresarle nuestros saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de MAESTRÍA DE GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNALIDAD de la Universidad César Vallejo, requerimos validar los instrumentos con los cuales recogeremos la información necesaria para poder desarrollar nuestra investigación y con la cual optaremos el grado de Magister.

El título nombre de nuestro proyecto de investigación es: “HABILIDADES GERENCIALES Y LA SATISFACCIÓN LABOAL EN EL PERSONAL DE LA GERENCIA DE BIENESTAR EN EL MINISTERIO PÚBLICO-2016” y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, hemos considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole nuestros sentimientos de respeto y consideración nos despedimos de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.

César Julián Lozano Barriga

DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES

Variable 1: Habilidades gerenciales

Según lo indicado por (Puchol, 2010, p. 6), son las herramientas de comunicación interpersonal, que engloba las destrezas comunes que cualquier persona necesita dominar para ejercer eficientemente su papel de comunicador con una óptica directiva.

Habilidad

Según (Carreon, Javier & Hernandez, Jorge, 2013, p. 141), las habilidades son el consumo de cantidades mínimas de recursos naturales energéticos. También considera que las habilidades han sido consideradas como predictores de comportamientos a partir de la preposición: si una actividad es realizada eficientemente, entonces se obtendrán resultados eficaces. (Robbins P, 2004, p. 46) indica que la habilidad se refiere a la capacidad que tiene un individuo de realizar varias tareas en un trabajo.

Las habilidades gerenciales son fundamentales para que las personas puedan dirigir a los trabajadores, y por ende a las empresas. Y justamente para poder realizar tan significativa labor, se tiene que contar con las herramientas necesarias de estas habilidades. Y justamente (Dolores Ruiz Erika, Dolores, Salazar, & Gutierrez, 2015) nos señala que desde Elton Mayo (1920), iniciador de la escuela de relaciones humanas dedicándose a problemas sociológicos que habían entre los empleados y el director de la empresa, marcando la importancia que tienen las relaciones entre trabajadores y directivos, resaltando la importancia de las habilidades directivas o gerenciales para la creación de climas laborales sanos.

Las dimensiones de la variable Habilidades gerenciales

Comunicación

Según (Puchol, 2010, p. 5), se trata de habilidades de comunicación interpersonal, dentro del área de Comunicación Interna (CI) de la empresa.

Podemos definir la comunicación interna como aquellos dispositivos de gestión encaminados a promover la comunicación de una empresa con su propio personal, tratando de organizar sus relaciones de trabajo o de mejorar su cohesión interna y su rendimiento.

Así mismo (Muñoz Garcia Cristina, Crespi Ruperez Paula, Angrehs Roberto, 2011, pp. 28, 29) señala que la definición de comunicación puede realizarse desde su significado etimológico, ya que es derivada del latín *communicare*, indicando que significa “compartir algo, poner en común”. A lo que señala que la comunicación es un fenómeno inherente a la relación entre los seres vivos y su entorno, encontrándose implícita cuando interactuamos con otras personas. Además señala que en la comunicación intervienen como elementos el emisor, la codificación, el mensaje, el canal, la decodificación y el receptor.

Liderazgo

Según (Dolores Ruiz Erika, Dolores, Salazar, & Gutierrez, 2015) en el libro *Las habilidades directivas y estilos de liderazgo en el ambiente laboral*, señala que existen muchas teorías que sobre el liderazgo, y, existe la disyuntiva de si el líder se hace o nace; pero, se debe indicar que el liderazgo es un fenómeno de interacción social, se desarrolla en los humanos y es a través de este que el líder logrará resultados confiables, válidos y éxitos a través del actuar de otras personas. También indica que el líder hace que las cosas ocurran no espera a que pasen, además señala que el liderazgo no es un status a pesar que recae toda la responsabilidad sobre este. Además, el poder que tiene es trascendental, por lo que las personas realizan las actividades que el líder desea, mediante el convencimiento. Así mismo, según (Dolores Ruiz Erika, Dolores, Salazar, & Gutierrez, 2015), señala que en (Rodríguez, 1994, p. 192) que es a partir de los aportes de Fayol (1916) y Weber (1904) que se empiezan a establecer las reglas para la estructura organizacional y el proceso administrativo, donde las actividades y la comunicación se desarrollen en forma lógica y ordenada. Así mismo Abraham Maslow (1943) realiza su principal aportación la teoría de la motivación humana.

Motivación

Según (Puchol, 2010, p. 319), La motivación de los colaboradores es, el convencer a los trabajadores para que en forma voluntaria realicen lo que de todas maneras deben hacer. Desde un punto de vista psicológico la motivación es una fuerza interna, que brota en el interior de los individuos y que los lleva a conseguir incentivos que les sirven para satisfacer sus necesidades. Sin embargo, cuando un jefe de Producción, pongamos por caso, le dice a un jefe de grupo que debe motivar a sus operarios, está pensando en motivar como en un verbo transitivo, es decir, para este jefe de producción, la motivación sería algo así como la acción que lleva a cabo el jefe para impulsar, impeler, arrastrar a sus colaboradores hacia la acción que estos deben llevar a cabo.

También (Puchol, 2010) indica, en suma, desde el punto de vista psicológico la motivación es una fuerza endógena; desde el punto de vista del jefe, la motivación es algo que se puede hacer desde fuera. Nadie puede motivar a nadie. Lo más que se puede hacer es crear el escenario para que la persona se motive, si encuentra suficientes razones para ello. Conviene que esta diferencia quede muy clara, porque lo segundo no es motivación, es movilización. Sentado este principio, quiere decir que nadie puede motivar a otra persona. Lo que se puede hacer es que se den las condiciones necesarias para que esa persona se motive sola, si encuentra razones suficientes para hacerlo. Para expresarlo con un dicho popular: se puede llevar el caballo al río, pero beber o no beber, eso es cosa del caballo.

Variable 2 Satisfacción laboral

Por lo que refiere (Chiang, M, Nuñez, A., & Martín, M, 2010, p. 16) , la satisfacción laboral es el estado emocional, sentimientos o respuestas afectivas. Así mismo (Chiang, M, Nuñez, A., & Martín, M, 2010) indica que Locke (1976) lo considera como un estado placentero o positivo, resultante de la valoración del trabajo o de las experiencias laborales del sujeto.

También indica (Chiang, M, Nuñez, A., & Martín, M, 2010, p. 16), que Peiró (1984) que la satisfacción con el trabajo sería el resultado de varias actitudes que un empleado tiene hacia su trabajo y de otros factores relacionados.

Se debe tener en cuenta que toda empresa debe estar al tanto de los problemas que se generan en su organización, y teniendo en cuenta que la organización está conformada por los trabajadores y los directivos, se debe buscar siempre la mejora de las relaciones interpersonales, formándose una cultura de satisfacción laboral, contribuyendo a la mejora continua, en la cual intervienen la satisfacción en el trabajo que vivencian los trabajadores, las condiciones laborales en la cual se desarrollan las actividades que realizan y los estilos de liderazgo que practican los directivos en el día a día, en las diferentes empresas.

Dimensiones de Satisfacción Laboral

Satisfacción en el trabajo

En cuanto a satisfacción en el trabajo, según indica (Gonzales Garcia, 2006, p. 118), existen una serie de factores que influyen, tales como la buena disposición del trabajador, la adecuada retroalimentación por su rendimiento laboral, la solución oportuna a los conflictos que pudieran surgir, los diferentes tipos de actividades en el desarrollo del trabajo, la libertad de desarrollar diversos métodos de trabajo, y la adecuada definición de su puesto de trabajo.

Estilo de Liderazgo

De lo que manifiesta (Gonzales Garcia, 2006, p. 120), el estilo del líder que existe en la institución, tiene un papel fundamental en la satisfacción laboral de los trabajadores. Además indica que los líderes que adoptan una conducta flexible van a ejercer una influencia positiva en el trabajador, encaminando a éste a a lograr su satisfacción laboral.

Según (www.psicore.ws, 2016, p. 8), indica que de acuerdo a (Lussier y Achua, 2005, p.67) el estilo de liderazgo es la combinación de rasgos, destrezas y

comportamientos a los que recurren los líderes al interactuar con los seguidores. Así mismo (www.psicore.ws, 2016, p. 8) indica que (Koontz y Weihrich, 2004), manifiesta que hasta 1949, los estudios sobre liderazgo se habían realizado con la intención de identificar rasgos propios de los líderes. Sin embargo, se encontró que esto era difícil ya que no todos los líderes tenían los mismos rasgos. Se debe agregar que indica que de acuerdo con Lussier y Achua (2005), a finales de los años 40 los expertos de liderazgo se enfocaron en la teoría del comportamiento para describir los estilos de liderazgo.

Condiciones laborales

Según manifiesta (Gonzales Garcia, 2006, p. 120) que existirá satisfacción laboral, cuando el trabajador realice su trabajo dentro de un ambiente de trabajo favorable. También indica que el horario, el diseño del puesto de trabajo, los descansos y otros, son factores que influyen en el desarrollo de las labores. Así mismo indica que el sistema de objetivos está relacionado con la cultura organizativa; por lo que, un buen establecimiento de los mismos influirá de forma positiva en las condiciones laborales. En general, son las condiciones en las cuales los trabajadores realizan sus labores día a día, debiendo de tener en cuenta que a mejores condiciones laborales, el trabajador realizará una mejor labor.

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Variable 1: Habilidades gerenciales

| Variables e Indicadores | | | |
|-------------------------------------|---|--------------|--|
| Variable 1: Habilidades gerenciales | | | |
| Dimensiones | Indicadores | Item | Niveles y rango |
| Comunicación | Asertividad Información Participación | Del 1 al 5 | Lickert Totalmente en desacuerdo En desacuerdo Indeciso De acuerdo Totalmente de acuerdo |
| Liderazgo | Líder Directivo Líder consultivo Líder apoyador Líder delegativo | Del 6 al 10 | |
| Motivación | Logros Reconocimiento Independencia laboral Responsabilidad | Del 11 al 15 | |

Variable 2: Satisfacción laboral

| Variables e Indicadores | | | |
|----------------------------------|--|--------------|--|
| Variable 1: Satisfacción laboral | | | |
| Dimensiones | Indicadores | Item | Niveles y rango |
| Satisfacción con el trabajo | Disposición del trabajador Retroalimentación de rendimiento laboral | Del 16 al 20 | Lickert Totalmente en desacuerdo En desacuerdo Indeciso De acuerdo Totalmente de acuerdo |
| Estilo de liderazgo | Solución oportuna a conflictos Relación con el gerente Supervisión exhaustiva | Del 21 al 25 | |
| Condiciones laborales | Ambiente de trabajo favorable Diseño del puesto de trabajo | Del 26 al 30 | |

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE VARIABLE INDEPENDIENTE

Variable: Habilidades gerenciales

| Nº | DIMENSIONES / ítems | Pertinencia | | Relevancia | | Claridad | | Sugerencias |
|----|---|-------------|----|------------|----|----------|----|-------------|
| | | Si | No | Si | No | Si | No | |
| | Comunicación: | | | | | | | |
| 1 | La comunicación del gerente con los trabajadores debe ser asertiva | | | | | | | |
| 2 | El gerente debe comunicar a los trabajadores para que participen en reuniones | | | | | | | |
| 3 | El gerente debe comunicar a los trabajadores las actividades a realizar para que estén bien informados | | | | | | | |
| 4 | Las habilidades comunicativas del gerente permiten un mejor desarrollo de las funciones en los trabajadores | | | | | | | |
| 5 | La comunicación entre el gerente y los trabajadores debe ser permanente | | | | | | | |
| | Liderazgo: | | | | | | | |
| 6 | El gerente se comunica con el personal de la gerencia mediante un liderazgo directivo | | | | | | | |
| 7 | El gerente se comunica con el personal de la gerencia mediante un liderazgo consultivo | | | | | | | |
| 8 | El gerente se comunica con el personal de la gerencia mediante un liderazgo apoyador | | | | | | | |
| 9 | El gerente se comunica con el personal de la gerencia mediante un liderazgo delegativo. | | | | | | | |
| 10 | El gerente lidera la gerencia | | | | | | | |
| | Motivación: | | | | | | | |
| 11 | El gerente me motiva por los logros alcanzados | | | | | | | |
| 12 | El gerente reconoce mi trabajo y me motiva | | | | | | | |
| 13 | El gerente me motiva por mi independencia laboral | | | | | | | |
| 14 | El gerente motiva mi responsabilidad por el trabajo | | | | | | | |
| 15 | El gerente es un líder motivador de la gerencia | | | | | | | |

Observaciones (precisar si hay suficiencia): PRESENTA SUFICIENCIA EL INSTRUMENTO PRESENTADO PARA REALIZAR LA INVESTIGACIÓN.

Opinión de aplicabilidad: Aplicable () Aplicable después de corregir () No aplicable ()

Apellidos y Nombres del juez validador _____ DNI: _____

Especialidad del validador: _____ Lima,

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE VARIABLE DEPENDIENTE

Variable: Satisfacción laboral

| Nº | DIMENSIONES / ítems | Pertinencia | | Relevancia | | Claridad | | Sugerencias |
|----|---|-------------|----|------------|----|----------|----|-------------|
| | | Si | No | Si | No | Si | No | |
| | Satisfacción en el trabajo: | | | | | | | |
| 1 | Mis habilidades técnicas son reconocidas por el gerente y me satisface laboralmente | | | | | | | |
| 2 | Mi participación en la toma de decisiones es reconocida por el gerente y me satisface laboralmente | | | | | | | |
| 3 | Mi relación laboral con el gerente se desarrolla en un buen ambiente de trabajo y me satisface laboralmente | | | | | | | |
| 4 | Mi relación laboral con mis compañeros se desarrolla en un buen ambiente de trabajo y me satisface laboralmente | | | | | | | |
| 5 | El ambiente físico me da buenas condiciones de trabajo y me satisface laboralmente | | | | | | | |
| | Estilo de Liderazgo: | | | | | | | |
| 6 | El gerente muestra capacidad para planificar, organizar, dirigir y controlar las labores de los trabajadores | | | | | | | |
| 7 | El gerente consulta con los trabajadores las acciones a realizar | | | | | | | |
| 8 | El gerente apoya en las tareas asignadas a los trabajadores | | | | | | | |
| 9 | El gerente delega a los trabajadores las labores de la oficina | | | | | | | |
| 10 | El gerente siempre dirige las labores en la oficina | | | | | | | |
| | Condiciones laborales: | | | | | | | |
| 11 | El gerente se preocupa por brindar una mejor condición de trabajo a los trabajadores en infraestructura | | | | | | | |
| 12 | El gerente brinda oportunidad para que los trabajadores se capaciten | | | | | | | |
| 13 | Existen actividades de integración que permiten desarrollar relaciones interpersonales en la oficina | | | | | | | |
| 14 | Existe una relación abierta con el gerente que permite que el trabajador exponga sus problemas y encontrar soluciones | | | | | | | |
| 15 | La asignación de la carga laboral es la misma para todos los trabajadores | | | | | | | |

Observaciones (precisar si hay suficiencia): PRESENTA SUFICIENCIA EL INSTRUMENTO PRESENTADO PARA REALIZAR LA INVESTIGACIÓN.

Opinión de aplicabilidad: Aplicable () Aplicable después de corregir () No aplicable ()

Apellidos y Nombres del juez validador

DNI:

Especialidad del validador:

Lima,

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE VARIABLE INDEPENDIENTE
Variable: Habilidades gerenciales

| Nº | DIMENSIONES / ítems | Pertinencia | | Relevancia | | Claridad | | Sugerencias |
|----|---|-------------|----|------------|----|----------|----|-------------|
| | | Si | No | Si | No | Si | No | |
| | Comunicación: | | | | | | | |
| 1 | La comunicación del gerente con los trabajadores debe ser asertiva | | | | | | | |
| 2 | El gerente debe comunicar a los trabajadores para que participen en reuniones | | | | | | | |
| 3 | El gerente debe comunicar a los trabajadores las actividades a realizar para que estén bien informados | | | | | | | |
| 4 | Las habilidades comunicativas del gerente permiten un mejor desarrollo de las funciones en los trabajadores | | | | | | | |
| 5 | La comunicación entre el gerente y los trabajadores debe ser permanente | | | | | | | |
| | Liderazgo: | | | | | | | |
| 6 | El gerente se comunica con el personal de la gerencia mediante un liderazgo directivo | | | | | | | |
| 7 | El gerente se comunica con el personal de la gerencia mediante un liderazgo consultivo | | | | | | | |
| 8 | El gerente se comunica con el personal de la gerencia mediante un liderazgo apoyador | | | | | | | |
| 9 | El gerente se comunica con el personal de la gerencia mediante un liderazgo delegativo | | | | | | | |
| 10 | El gerente lidera la gerencia | | | | | | | |
| | Motivación: | | | | | | | |
| 11 | El gerente me motiva por los logros alcanzados | | | | | | | |
| 12 | El gerente reconoce mi trabajo y me motiva | | | | | | | |
| 13 | El gerente me motiva por mi independencia laboral | | | | | | | |
| 14 | El gerente motiva mi responsabilidad por el trabajo | | | | | | | |
| 15 | El gerente es un líder motivador de la gerencia | | | | | | | |

Observaciones (precisar si hay suficiencia): PRESENTA SUFICIENCIA EL INSTRUMENTO PRESENTADO PARA REALIZAR LA INVESTIGACIÓN.

Opinión de aplicabilidad: Aplicable () Aplicable después de corregir () No aplicable ()

Apellidos y Nombres del juez validador _____ DNI: _____

Especialidad del validador: _____ Lima,

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE VARIABLE DEPENDIENTE

00Variable: Satisfacción laboral

| Nº | DIMENSIONES / ítems | Pertinencia | | Relevancia | | Claridad | | Sugerencias |
|----|---|-------------|----|------------|----|----------|----|-------------|
| | | Si | No | Si | No | Si | No | |
| | Satisfacción en el trabajo: | | | | | | | |
| 1 | Mis habilidades técnicas son reconocidas por el gerente y me satisface laboralmente | | | | | | | |
| 2 | Mi participación en la toma de decisiones es reconocida por el gerente y me satisface laboralmente | | | | | | | |
| 3 | Mi relación laboral con el gerente se desarrolla en un buen ambiente de trabajo y me satisface laboralmente | | | | | | | |
| 4 | Mi relación laboral con mis compañeros se desarrolla en un buen ambiente de trabajo y me satisface laboralmente | | | | | | | |
| 5 | El ambiente físico me da buenas condiciones de trabajo y me satisface laboralmente | | | | | | | |
| | Estilo de Liderazgo: | | | | | | | |
| 6 | El gerente muestra capacidad para planificar, organizar, dirigir y controlar las labores de los trabajadores | | | | | | | |
| 7 | El gerente consulta con los trabajadores las acciones a realizar | | | | | | | |
| 8 | El gerente apoya en las tareas asignadas a los trabajadores | | | | | | | |
| 9 | El gerente delega a los trabajadores las labores de la oficina | | | | | | | |
| 10 | El gerente siempre dirige las labores en la oficina | | | | | | | |
| | Condiciones laborales: | | | | | | | |
| 11 | El gerente se preocupa por brindar una mejor condición de trabajo a los trabajadores en infraestructura | | | | | | | |
| 12 | El gerente brinda oportunidad para que los trabajadores se capaciten | | | | | | | |
| 13 | Existen actividades de integración que permiten desarrollar relaciones interpersonales en la oficina | | | | | | | |
| 14 | Existe una relación abierta con el gerente que permite que el trabajador exponga sus problemas y encontrar soluciones | | | | | | | |
| 15 | La asignación de la carga laboral es la misma para todos los trabajadores | | | | | | | |

Observaciones (precisar si hay suficiencia): PRESENTA SUFICIENCIA EL INSTRUMENTO PRESENTADO PARA REALIZAR LA INVESTIGACIÓN.

Opinión de aplicabilidad: Aplicable () Aplicable después de corregir () No aplicable ()

Apellidos y Nombres del juez validador _____ DNI: _____

Especialidad del validador: _____ Lima,

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE VARIABLE INDEPENDIENTE

Variable: Habilidades gerenciales

| Nº | DIMENSIONES / ítems | Pertinencia ¹ | | Relevancia ² | | Claridad ³ | | Sugerencias |
|----|---|--------------------------|----|-------------------------|----|-----------------------|----|-------------|
| | | Si | No | Si | No | Si | No | |
| | Comunicación: | | | | | | | |
| 1 | La comunicación del gerente con los trabajadores debe ser asertiva | | | | | | | |
| 2 | El gerente debe comunicar a los trabajadores para que participen en reuniones | | | | | | | |
| 3 | El gerente debe comunicar a los trabajadores las actividades a realizar para que estén bien informados | | | | | | | |
| 4 | Las habilidades comunicativas del gerente permiten un mejor desarrollo de las funciones en los trabajadores | | | | | | | |
| 5 | La comunicación entre el gerente y los trabajadores debe ser permanente | | | | | | | |
| | Liderazgo: | | | | | | | |
| 6 | El gerente se comunica con el personal de la gerencia mediante un liderazgo directivo | | | | | | | |
| 7 | El gerente se comunica con el personal de la gerencia mediante un liderazgo consultivo | | | | | | | |
| 8 | El gerente se comunica con el personal de la gerencia mediante un liderazgo apoyador | | | | | | | |
| 9 | El gerente se comunica con el personal de la gerencia mediante un liderazgo delegativo | | | | | | | |
| 10 | El gerente lidera la gerencia | | | | | | | |
| | Motivación: | | | | | | | |
| 11 | El gerente me motiva por los logros alcanzados | | | | | | | |
| 12 | El gerente reconoce mi trabajo y me motiva | | | | | | | |
| 13 | El gerente me motiva por mi independencia laboral | | | | | | | |
| 14 | El gerente motiva mi responsabilidad por el trabajo | | | | | | | |
| 15 | El gerente es un líder motivador de la gerencia | | | | | | | |

Observaciones (precisar si hay suficiencia): PRESENTA SUFICIENCIA EL INSTRUMENTO PRESENTADO PARA REALIZAR LA INVESTIGACIÓN.

Opinión de aplicabilidad: Aplicable () Aplicable después de corregir () No aplicable ()

Apellidos y Nombres del juez validador _____ DNI: _____

Especialidad del validador: _____ Lima,

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE VARIABLE DEPENDIENTE

Variable: Satisfacción laboral

| Nº | DIMENSIONES / ítems | Pertinencia | | Relevancia | | Claridad | | Sugerencias |
|----|---|-------------|----|------------|----|----------|----|-------------|
| | | Si | No | Si | No | Si | No | |
| | Satisfacción en el trabajo: | | | | | | | |
| 1 | Mis habilidades técnicas son reconocidas por el gerente y me satisface laboralmente | | | | | | | |
| 2 | Mi participación en la toma de decisiones es reconocida por el gerente y me satisface laboralmente | | | | | | | |
| 3 | Mi relación laboral con el gerente se desarrolla en un buen ambiente de trabajo y me satisface laboralmente | | | | | | | |
| 4 | Mi relación laboral con mis compañeros se desarrolla en un buen ambiente de trabajo y me satisface laboralmente | | | | | | | |
| 5 | El ambiente físico me da buenas condiciones de trabajo y me satisface laboralmente | | | | | | | |
| | Estilo de Liderazgo: | | | | | | | |
| 6 | El gerente muestra capacidad para planificar, organizar, dirigir y controlar las labores de los trabajadores | | | | | | | |
| 7 | El gerente consulta con los trabajadores las acciones a realizar | | | | | | | |
| 8 | El gerente apoya en las tareas asignadas a los trabajadores | | | | | | | |
| 9 | El gerente delega a los trabajadores las labores de la oficina | | | | | | | |
| 10 | El gerente siempre dirige las labores en la oficina | | | | | | | |
| | Condiciones laborales: | | | | | | | |
| 11 | El gerente se preocupa por brindar una mejor condición de trabajo a los trabajadores en infraestructura | | | | | | | |
| 12 | El gerente brinda oportunidad para que los trabajadores se capaciten | | | | | | | |
| 13 | Existen actividades de integración que permiten desarrollar relaciones interpersonales en la oficina | | | | | | | |
| 14 | Existe una relación abierta con el gerente que permite que el trabajador exponga sus problemas y encontrar soluciones | | | | | | | |
| 15 | La asignación de la carga laboral es la misma para todos los trabajadores | | | | | | | |

Observaciones (precisar si hay suficiencia): PRESENTA SUFICIENCIA EL INSTRUMENTO PRESENTADO PARA REALIZAR LA INVESTIGACIÓN.

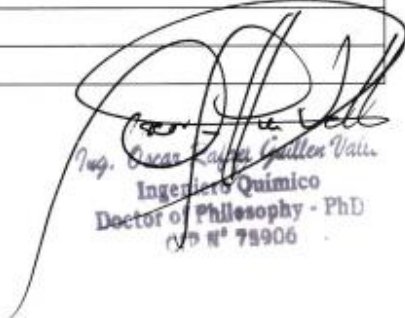
Opinión de aplicabilidad: Aplicable () Aplicable después de corregir () No aplicable ()

Apellidos y Nombres del juez validador _____ DNI: _____

Especialidad del validador: _____ Lima,

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE VARIABLE INDEPENDIENTE
Variable: Habilidades gerenciales

| Nº | DIMENSIONES / ítems | Pertinencia ¹ | | Relevancia ² | | Claridad ³ | | Sugerencias |
|----|---|--------------------------|----|-------------------------|----|-----------------------|----|-------------|
| | | Si | No | Si | No | Si | No | |
| | Comunicación: | | | | | | | |
| 1 | La comunicación del gerente con los trabajadores debe ser asertiva | / | / | / | / | / | / | |
| 2 | El gerente debe comunicar a los trabajadores para que participen en reuniones | / | / | / | / | / | / | |
| 3 | El gerente debe comunicar a los trabajadores las actividades a realizar para que estén bien informados | / | / | / | / | / | / | |
| 4 | Las habilidades comunicativas del gerente permiten un mejor desarrollo de las funciones en los trabajadores | / | / | / | / | / | / | |
| 5 | La comunicación entre el gerente y los trabajadores debe ser permanente | / | / | / | / | / | / | |
| | Liderazgo: | | | | | | | |
| 6 | El gerente se comunica con el personal de la gerencia mediante un liderazgo directivo | / | / | / | / | / | / | |
| 7 | El gerente se comunica con el personal de la gerencia mediante un liderazgo consultivo | / | / | / | / | / | / | |
| 8 | El gerente se comunica con el personal de la gerencia mediante un liderazgo apoyador | / | / | / | / | / | / | |
| 9 | El gerente se comunica con el personal de la gerencia mediante un liderazgo delegativo | / | / | / | / | / | / | |
| 10 | El gerente lidera la gerencia | / | / | / | / | / | / | |
| | Motivación: | | | | | | | |
| 11 | El gerente me motiva por los logros alcanzados | / | / | / | / | / | / | |
| 12 | El gerente reconoce mi trabajo y me motiva | / | / | / | / | / | / | |
| 13 | El gerente me motiva por mi independencia laboral | / | / | / | / | / | / | |
| 14 | El gerente motiva mi responsabilidad por el trabajo | / | / | / | / | / | / | |
| 15 | El gerente es un líder motivador de la gerencia | / | / | / | / | / | / | |


 Ing. Oscar Castro Guillen Vain
 Ingeniero Químico
 Doctor of Philosophy - PhD
 ID N° 75906

Observaciones (precisar si hay suficiencia): ~~PRESENTA SUFICIENCIA EL INSTRUMENTO PRESENTADO PARA REALIZAR LA INVESTIGACIÓN.~~

Opinión de aplicabilidad: Aplicable (☒)

Aplicable después de corregir (☐)

No aplicable (☐)

Apellidos y Nombres del juez validador

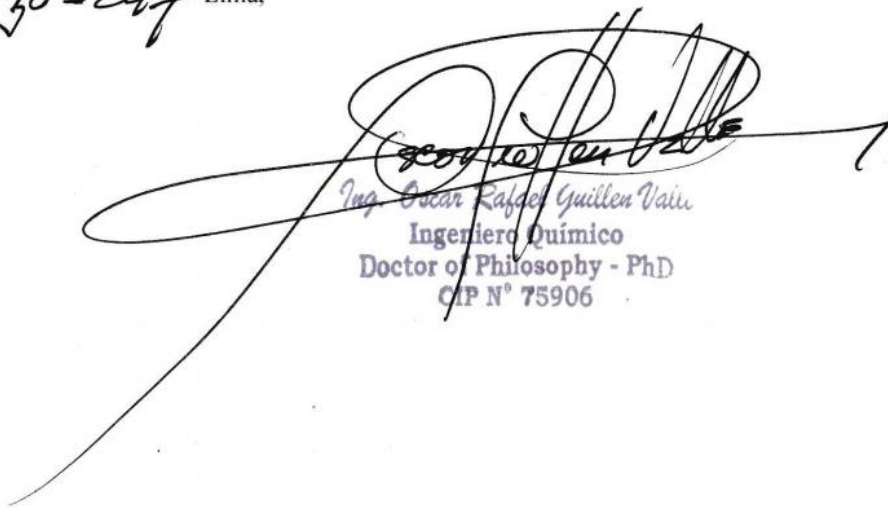
Guillermo Valle Cordero

DNI:

05399973

Especialidad del validador:

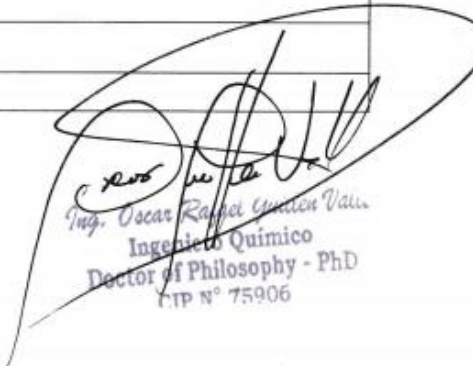
13 - Marzo - 2017 Lima,


Ing. Oscar Rafael Guillen Valle
Ingeniero Químico
Doctor of Philosophy - PhD
CIP N° 75906

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE VARIABLE DEPENDIENTE

Variable: Satisfacción laboral

| Nº | DIMENSIONES / ítems | Pertinencia ¹ | | Relevancia ² | | Claridad ³ | | Sugerencias |
|----|---|--------------------------|----|-------------------------|----|-----------------------|----|-------------|
| | | Si | No | Si | No | Si | No | |
| | Satisfacción en el trabajo: | | | | | | | |
| 1 | Mis habilidades técnicas son reconocidas por el gerente y me satisface laboralmente | / | / | / | / | / | / | |
| 2 | Mi participación en la toma de decisiones es reconocida por el gerente y me satisface laboralmente | / | / | / | / | / | / | |
| 3 | Mi relación laboral con el gerente se desarrolla en un buen ambiente de trabajo y me satisface laboralmente | / | / | / | / | / | / | |
| 4 | Mi relación laboral con mis compañeros se desarrolla en un buen ambiente de trabajo y me satisface laboralmente | / | / | / | / | / | / | |
| 5 | El ambiente físico me da buenas condiciones de trabajo y me satisface laboralmente | / | / | / | / | / | / | |
| | Estilo de Liderazgo: | | | | | | | |
| 6 | El gerente muestra capacidad para planificar, organizar, dirigir y controlar las labores de los trabajadores | / | / | / | / | / | / | |
| 7 | El gerente consulta con los trabajadores las acciones a realizar | / | / | / | / | / | / | |
| 8 | El gerente apoya en las tareas asignadas a los trabajadores | / | / | / | / | / | / | |
| 9 | El gerente delega a los trabajadores las labores de la oficina | / | / | / | / | / | / | |
| 10 | El gerente siempre dirige las labores en la oficina | / | / | / | / | / | / | |
| | Condiciones laborales: | | | | | | | |
| 11 | El gerente se preocupa por brindar una mejor condición de trabajo a los trabajadores en infraestructura | / | / | / | / | / | / | |
| 12 | El gerente brinda oportunidad para que los trabajadores se capaciten | / | / | / | / | / | / | |
| 13 | Existen actividades de integración que permiten desarrollar relaciones interpersonales en la oficina | / | / | / | / | / | / | |
| 14 | Existe una relación abierta con el gerente que permite que el trabajador exponga sus problemas y encontrar soluciones | / | / | / | / | / | / | |
| 15 | La asignación de la carga laboral es la misma para todos los trabajadores | / | / | / | / | / | / | |


 Ing. Oscar Rafael Yundén Valle
 Ingeniero Químico
 Doctor of Philosophy - PhD
 CIP N° 75906

Observaciones (precisar si hay suficiencia): PRESENTA SUFICIENCIA EL INSTRUMENTO PRESENTADO PARA REALIZAR LA INVESTIGACIÓN.

Opinión de aplicabilidad: Aplicable (/) Aplicable después de corregir () No aplicable ()

Apellidos y Nombres del juez validador

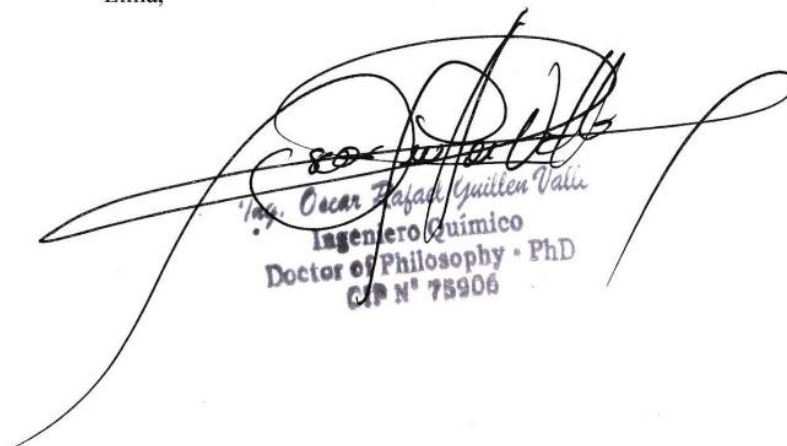
Gurilen Valle Cesar

DNI: 05355943

Especialidad del validador:

Expono Metodologo

Lima,


Ing. Oscar Rafael Gurilen Valle
Ingeniero Químico
Doctor of Philosophy - PhD
CIP N° 75906

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE VARIABLE INDEPENDIENTE

Variable: Habilidades gerenciales

| Nº | DIMENSIONES / ítems | Pertinencia ¹ | | Relevancia ² | | Claridad ³ | | Sugerencias |
|----|---|--------------------------|----|-------------------------|----|-----------------------|----|-------------|
| | | Si | No | Si | No | Si | No | |
| | Comunicación: | | | | | | | |
| 1 | La comunicación del gerente con los trabajadores debe ser asertiva | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 2 | El gerente debe comunicar a los trabajadores para que participen en reuniones | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 3 | El gerente debe comunicar a los trabajadores las actividades a realizar para que estén bien informados | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 4 | Las habilidades comunicativas del gerente permiten un mejor desarrollo de las funciones en los trabajadores | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 5 | La comunicación entre el gerente y los trabajadores debe ser permanente | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| | Liderazgo: | | | | | | | |
| 6 | El gerente se comunica con el personal de la gerencia mediante un liderazgo directivo | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 7 | El gerente se comunica con el personal de la gerencia mediante un liderazgo consultivo | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 8 | El gerente se comunica con el personal de la gerencia mediante un liderazgo apoyador | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 9 | El gerente se comunica con el personal de la gerencia mediante un liderazgo delegativo | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 10 | El gerente lidera la gerencia | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| | Motivación: | | | | | | | |
| 11 | El gerente me motiva por los logros alcanzados | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 12 | El gerente reconoce mi trabajo y me motiva | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 13 | El gerente me motiva por mi independencia laboral | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 14 | El gerente motiva mi responsabilidad por el trabajo | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 15 | El gerente es un líder motivador de la gerencia | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |

Maribel Gisella Manrique Cárdenas
 Maribel Gisella Manrique Cárdenas
 Mg. en Educación

Observaciones (precisar si hay suficiencia): PRESENTA SUFICIENCIA EL INSTRUMENTO PRESENTADO PARA REALIZAR LA INVESTIGACIÓN.

Opinión de aplicabilidad: Aplicable (X)

Aplicable después de corregir ()

No aplicable ()

Apellidos y Nombres del juez validador

Manrique Cárdenas Maribel Gisella

DNI:

09327235

Especialidad del validador:

Lima,


.....
Maribel Gisella Manrique Cárdenas
Mg. en Educación

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE VARIABLE DEPENDIENTE
Variable: Satisfacción laboral

| Nº | DIMENSIONES / ítems | Pertinencia ¹ | | Relevancia ² | | Claridad ³ | | Sugerencias |
|----|---|--------------------------|----|-------------------------|----|-----------------------|----|-------------|
| | | Si | No | Si | No | Si | No | |
| | Satisfacción en el trabajo: | | | | | | | |
| 1 | Mis habilidades técnicas son reconocidas por el gerente y me satisface laboralmente | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 2 | Mi participación en la toma de decisiones es reconocida por el gerente y me satisface laboralmente | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 3 | Mi relación laboral con el gerente se desarrolla en un buen ambiente de trabajo y me satisface laboralmente | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 4 | Mi relación laboral con mis compañeros se desarrolla en un buen ambiente de trabajo y me satisface laboralmente | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 5 | El ambiente físico me da buenas condiciones de trabajo y me satisface laboralmente | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| | Estilo de Liderazgo: | | | | | | | |
| 6 | El gerente muestra capacidad para planificar, organizar, dirigir y controlar las labores de los trabajadores | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 7 | El gerente consulta con los trabajadores las acciones a realizar | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 8 | El gerente apoya en las tareas asignadas a los trabajadores | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 9 | El gerente delega a los trabajadores las labores de la oficina | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 10 | El gerente siempre dirige las labores en la oficina | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| | Condiciones laborales: | | | | | | | |
| 11 | El gerente se preocupa por brindar una mejor condición de trabajo a los trabajadores en infraestructura | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 12 | El gerente brinda oportunidad para que los trabajadores se capaciten | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 13 | Existen actividades de integración que permiten desarrollar relaciones interpersonales en la oficina | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 14 | Existe una relación abierta con el gerente que permite que el trabajador exponga sus problemas y encontrar soluciones | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 15 | La asignación de la carga laboral es la misma para todos los trabajadores | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |

Maribel Gisella Montenegro Cárdenas
Mg. en Educación

Observaciones (precisar si hay suficiencia): PRESENTA SUFICIENCIA EL INSTRUMENTO PRESENTADO PARA REALIZAR LA INVESTIGACIÓN.

Opinión de aplicabilidad: Aplicable (X)

Aplicable después de corregir ()

No aplicable ()

Apellidos y Nombres del juez validador


Manrique Cárdenas Maribel Gisella

DNI:

09327235

Especialidad del validador:

Lima,


.....
Maribel Gisella Manrique Cárdenas
Mg. en Educación

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE VARIABLE INDEPENDIENTE
Variable: Habilidades gerenciales

| Nº | DIMENSIONES / ítems | Pertinencia ¹ | | Relevancia ² | | Claridad ³ | | Sugerencias |
|----|---|--------------------------|----|-------------------------|----|-----------------------|----|-------------|
| | | Si | No | Si | No | Si | No | |
| | Comunicación: | | | | | | | |
| 1 | La comunicación del gerente con los trabajadores debe ser asertiva | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 2 | El gerente debe comunicar a los trabajadores para que participen en reuniones | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 3 | El gerente debe comunicar a los trabajadores las actividades a realizar para que estén bien informados | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 4 | Las habilidades comunicativas del gerente permiten un mejor desarrollo de las funciones en los trabajadores | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 5 | La comunicación entre el gerente y los trabajadores debe ser permanente | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| | Liderazgo: | | | | | | | |
| 6 | El gerente se comunica con el personal de la gerencia mediante un liderazgo directivo | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 7 | El gerente se comunica con el personal de la gerencia mediante un liderazgo consultivo | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 8 | El gerente se comunica con el personal de la gerencia mediante un liderazgo apoyador | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 9 | El gerente se comunica con el personal de la gerencia mediante un liderazgo delegativo. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 10 | El gerente lidera la gerencia | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| | Motivación: | | | | | | | |
| 11 | El gerente me motiva por los logros alcanzados | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 12 | El gerente reconoce mi trabajo y me motiva | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 13 | El gerente me motiva por mi independencia laboral | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 14 | El gerente motiva mi responsabilidad por el trabajo | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 15 | El gerente es un líder motivador de la gerencia | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |


WILFREDO ZAGA ANAYA
 Mgr. EN GESTION PUBLICA

Observaciones (precisar si hay suficiencia): PRESENTA SUFICIENCIA EL INSTRUMENTO PRESENTADO PARA REALIZAR LA INVESTIGACIÓN.

Opinión de aplicabilidad: Aplicable (X)

Aplicable después de corregir ()

No aplicable ()

Apellidos y Nombres del juez validador

ZAGA ANAYA WILFREDO

DNI: 09561303

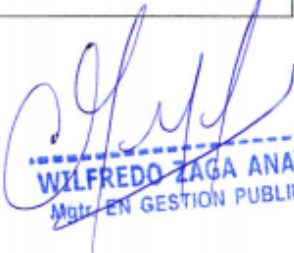
Especialidad del validador:

Lima,


WILFREDO ZAGA ANAYA
Mgt. EN GESTION PUBLICA

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE VARIABLE DEPENDIENTE
Variable: Satisfacción laboral

| Nº | DIMENSIONES / ítems | Pertinencia ¹ | | Relevancia ² | | Claridad ³ | | Sugerencias |
|----|---|--------------------------|----|-------------------------|----|-----------------------|----|-------------|
| | | Si | No | Si | No | Si | No | |
| | Satisfacción en el trabajo: | | | | | | | |
| 1 | Mis habilidades técnicas son reconocidas por el gerente y me satisface laboralmente | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 2 | Mi participación en la toma de decisiones es reconocida por el gerente y me satisface laboralmente | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 3 | Mi relación laboral con el gerente se desarrolla en un buen ambiente de trabajo y me satisface laboralmente | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 4 | Mi relación laboral con mis compañeros se desarrolla en un buen ambiente de trabajo y me satisface laboralmente | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 5 | El ambiente físico me da buenas condiciones de trabajo y me satisface laboralmente | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| | Estilo de Liderazgo: | | | | | | | |
| 6 | El gerente muestra capacidad para planificar, organizar, dirigir y controlar las labores de los trabajadores | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 7 | El gerente consulta con los trabajadores las acciones a realizar | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 8 | El gerente apoya en las tareas asignadas a los trabajadores | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 9 | El gerente delega a los trabajadores las labores de la oficina | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 10 | El gerente siempre dirige las labores en la oficina | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| | Condiciones laborales: | | | | | | | |
| 11 | El gerente se preocupa por brindar una mejor condición de trabajo a los trabajadores en infraestructura | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 12 | El gerente brinda oportunidad para que los trabajadores se capaciten | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 13 | Existen actividades de integración que permiten desarrollar relaciones interpersonales en la oficina | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 14 | Existe una relación abierta con el gerente que permite que el trabajador exponga sus problemas y encontrar soluciones | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 15 | La asignación de la carga laboral es la misma para todos los trabajadores | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |


WILFREDO ZAGA ANAYA
 Mgtr. EN GESTION PUBLICA

Observaciones (precisar si hay suficiencia): PRESENTA SUFICIENCIA EL INSTRUMENTO PRESENTADO PARA REALIZAR LA INVESTIGACIÓN.

Opinión de aplicabilidad: Aplicable (☒)

Aplicable después de corregir ()

No aplicable ()

Apellidos y Nombres del juez validador

ZAGA ANAYA WILFREDO

DNI: 09561303

Especialidad del validador:

Lima,


WILFREDO ZAGA ANAYA
Mgtr. EN GESTION PUBLICA

Apéndice C. Base de datos SPSS

Tesis Cesar - 2.sav [Conjunto_de_datos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

ArchivoEdiciónVerDatosTransformarAnalizarMarketing directoGráficosUtilidadesVentanaAyuda

7:Visible: 46 de 46 variables

| | 16 | P17 | P18 | P19 | P20 | P21 | P22 | P23 | P24 | P25 | P26 | P27 | P28 | P29 | P30 | SV1D1 | SV1D2 | SV1D3 | SV2D1 | SV2D2 | SV2D3 | STV1 | STV2 | RSV1D1 | RSV1D2 | RSV1D3 | RSV2D1 | RSV2D2 | RSV2D3 | RSTV1 | RSTV2 |
|----|----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-------|-------|-------|-------|-------|-------|------|------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|-------|-------|
| 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 18 | 19 | 20 | 20 | 20 | 53 | 60 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 18 | 20 | 19 | 20 | 18 | 20 | 57 | 58 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 3 | 5 | 5 | 1 | 1 | 2 | 4 | 2 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 2 | 3 | 3 | 16 | 13 | 9 | 14 | 17 | 17 | 38 | 48 | 4 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| 4 | 3 | 4 | 3 | 2 | 2 | 4 | 4 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 20 | 12 | 18 | 14 | 14 | 17 | 50 | 45 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 |
| 5 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 4 | 2 | 4 | 2 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 12 | 18 | 18 | 15 | 16 | 18 | 48 | 49 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 6 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 17 | 19 | 19 | 20 | 20 | 21 | 55 | 61 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 |
| 7 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 17 | 21 | 22 | 20 | 22 | 22 | 60 | 64 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 |
| 8 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 20 | 23 | 21 | 21 | 20 | 20 | 64 | 61 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 |
| 9 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 15 | 16 | 20 | 16 | 18 | 20 | 51 | 54 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 10 | 2 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 2 | 3 | 2 | 5 | 1 | 5 | 5 | 3 | 5 | 11 | 25 | 24 | 20 | 17 | 19 | 60 | 56 | 3 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 11 | 3 | 2 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 21 | 22 | 20 | 19 | 22 | 22 | 63 | 63 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 12 | 2 | 2 | 4 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 11 | 19 | 18 | 13 | 15 | 19 | 48 | 47 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 13 | 3 | 3 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 18 | 22 | 18 | 20 | 21 | 23 | 58 | 64 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 |
| 14 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 17 | 21 | 22 | 20 | 22 | 22 | 60 | 64 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 |
| 15 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 20 | 23 | 21 | 21 | 20 | 20 | 64 | 61 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 |
| 16 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 4 | 2 | 4 | 2 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 12 | 18 | 18 | 15 | 16 | 18 | 48 | 49 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 17 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 17 | 19 | 19 | 20 | 20 | 21 | 55 | 61 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 |
| 18 | 5 | 5 | 1 | 1 | 2 | 4 | 2 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 2 | 3 | 3 | 16 | 13 | 9 | 14 | 17 | 17 | 38 | 48 | 4 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| 19 | 3 | 4 | 3 | 2 | 2 | 4 | 4 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 20 | 12 | 18 | 14 | 14 | 17 | 50 | 45 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 |
| 20 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 18 | 19 | 20 | 20 | 20 | 53 | 60 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 21 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 18 | 20 | 19 | 20 | 18 | 20 | 57 | 58 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 22 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 18 | 19 | 20 | 20 | 20 | 53 | 60 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 23 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 18 | 20 | 19 | 20 | 18 | 20 | 57 | 58 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 24 | 5 | 5 | 1 | 1 | 2 | 4 | 2 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 2 | 3 | 3 | 16 | 13 | 9 | 14 | 17 | 17 | 38 | 48 | 4 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| 25 | 3 | 4 | 3 | 2 | 2 | 4 | 4 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 20 | 12 | 18 | 14 | 14 | 17 | 50 | 45 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 |
| 26 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 4 | 2 | 4 | 2 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 12 | 18 | 18 | 15 | 16 | 18 | 48 | 49 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 27 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 17 | 19 | 19 | 20 | 20 | 21 | 55 | 61 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 |
| 28 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 17 | 21 | 22 | 20 | 22 | 22 | 60 | 64 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 |
| 29 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 20 | 23 | 21 | 21 | 20 | 20 | 64 | 61 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 |

1

Vista de datosVista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo

Apéndice D. Data Excel

| | A | B | C | D | E | F | G | H | I | J | K | L | M | N | O | P | Q | R | S | T | U | V | W | X | Y | Z | AA | AB | AC | AD | AE |
|----|-----|-------------------------|----|----|----|----|-----------|----|----|----|-----|------------|-----|-----|-----|-----|----------------------------|-----|-----|-----|-----|---------------------|-----|-----|-----|-----|-----------------------|-----|-----|-----|-----|
| 1 | | Habilidades Gerenciales | | | | | | | | | | | | | | | Satisfacción Laboral | | | | | | | | | | | | | | |
| 2 | | Comunicación | | | | | Liderazgo | | | | | Motivación | | | | | Satisfacción en el Trabajo | | | | | Estilo de Liderazgo | | | | | Condiciones Laborales | | | | |
| 3 | | P1 | P2 | P3 | P4 | P5 | P6 | P7 | P8 | P9 | P10 | P11 | P12 | P13 | P14 | P15 | P16 | P17 | P18 | P19 | P20 | P21 | P22 | P23 | P24 | P25 | P26 | P27 | P28 | P29 | P30 |
| 5 | E01 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 6 | E02 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 7 | E03 | 2 | 4 | 4 | 4 | 2 | 5 | 2 | 2 | 1 | 3 | 1 | 2 | 1 | 4 | 1 | 5 | 5 | 1 | 1 | 2 | 4 | 2 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 2 | 3 | 3 |
| 8 | E04 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 2 | 1 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 2 | 2 | 4 | 4 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 |
| 9 | E05 | 2 | 2 | 2 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 4 | 2 | 4 | 2 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 10 | E06 | 2 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 |
| 11 | E07 | 2 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 |
| 12 | E08 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 |
| 13 | E09 | 1 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 14 | E10 | 1 | 1 | 5 | 2 | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 2 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 2 | 3 | 2 | 5 | 1 | 5 | 5 | 3 | 5 |
| 15 | E11 | 4 | 4 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 3 | 5 | 3 | 4 | 5 | 3 | 2 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 |
| 16 | E12 | 2 | 4 | 1 | 2 | 2 | 4 | 5 | 4 | 2 | 4 | 4 | 5 | 2 | 4 | 3 | 2 | 2 | 4 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 17 | E13 | 1 | 4 | 5 | 3 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 5 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 |
| 18 | E14 | 2 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 |
| 19 | E15 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 |
| 20 | E16 | 2 | 2 | 2 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 4 | 2 | 4 | 2 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 21 | E17 | 2 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 |
| 22 | E18 | 2 | 4 | 4 | 4 | 2 | 5 | 2 | 2 | 1 | 3 | 1 | 2 | 1 | 4 | 1 | 5 | 5 | 1 | 1 | 2 | 4 | 2 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 2 | 3 | 3 |
| 23 | E19 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 2 | 1 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 2 | 2 | 4 | 4 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 |
| 24 | E20 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 25 | E21 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 26 | E22 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 27 | E23 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 28 | E24 | 2 | 4 | 4 | 4 | 2 | 5 | 2 | 2 | 1 | 3 | 1 | 2 | 1 | 4 | 1 | 5 | 5 | 1 | 1 | 2 | 4 | 2 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 2 | 3 | 3 |
| 29 | E25 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 2 | 1 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 2 | 2 | 4 | 4 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 |
| 30 | E26 | 2 | 2 | 2 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 4 | 2 | 4 | 2 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 31 | E27 | 2 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 |
| 32 | E28 | 2 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 |
| 33 | E29 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 |
| 34 | E30 | 1 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 35 | E31 | 1 | 1 | 5 | 2 | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 2 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 2 | 3 | 2 | 5 | 1 | 5 | 5 | 3 | 5 |
| 36 | E32 | 4 | 4 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 3 | 5 | 3 | 4 | 5 | 3 | 2 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 |
| 37 | E33 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 38 | E34 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 39 | E35 | 2 | 4 | 4 | 4 | 2 | 5 | 2 | 2 | 1 | 3 | 1 | 2 | 1 | 4 | 1 | 5 | 5 | 1 | 1 | 2 | 4 | 2 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 2 | 3 | 3 |
| 40 | E36 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 2 | 1 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 2 | 2 | 4 | 4 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 |
| 41 | E37 | 2 | 2 | 2 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 4 | 2 | 4 | 2 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 42 | E38 | 2 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 |
| 43 | E39 | 2 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 |

**Apéndice E. Carta protocolar de solicitud para
realizar la investigación**



MINISTERIO PÚBLICO
FISCALÍA DE LA NACIÓN

"Año del Buen Servicio al Ciudadano"

Lima, 09 de marzo del 2017

CARTA S/N -2017-MP-FN-GECPH-GEBIDH

Señor Doctor
RAUL DELGADO ARENAS
JEFE DE LA ESCUELA DE POSGRADO
CAMPUS LIMA ESTE

REF: Carta P.076-2017-EPG-UCV LE

Es grato dirigirme a usted para saludarlo y en atención al documento de la referencia, hago de su conocimiento que esta Gerencia otorgará las facilidades correspondientes al **SR. CESAR JULIAN LOZANO BARRIGA**, identificado con DNI 10135120 estudiante del Programa Académico de Maestría en Gestión Pública, para desarrollar su trabajo de investigación

Atentamente,

Lic. Luz Marina Cubas Montoya
GERENTE DE BIENESTAR Y DESARROLLO HUMANO
MINISTERIO PÚBLICO - FISCALÍA DE LA NACIÓN

| | |
|--|---|
| ESCUELA DE POSTGRADO UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO | DIRECCIÓN DE ESCUELA UNIDAD LIMA ESTE |
| RECIBIDO | |
| N° REG.: 14/03/2017 | |
| FIRMA: | HORA: 9:37 am |

Apéndice F. Aprobación de turnitin de la tesis



ESCUELA DE POSTGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Dictamen Final

Vista la Tesis:

“Habilidades gerenciales y la satisfacción laboral en el personal de la Gerencia de Bienestar en el Ministerio Público - 2016.”

Y encontrándose levantadas las observaciones prescritas en el Dictamen, del graduando(a):

LOZANO BARRIGA, CESAR JULIAN

Considerando:

Que, se encuentra conforme a lo dispuesto por el artículo 36 del REGLAMENTO DE INVESTIGACIÓN DE POSGRADO 2013 con RD N. ° 3902-2013/EPG-UCV, se DECLARA:

Que, la presente Tesis se encuentra autorizada con las condiciones mínimas para ser sustentada, previa Resolución que le ordene la Unidad de Posgrado; asimismo, durante la sustentación el Jurado Calificador evaluará la defensa de la tesis, así como el documento respectivamente; indicando las observaciones a ser subsanadas en un tiempo determinado.

Comuníquese y archívese.

Lima, 27 de febrero de 2017



Dr. Oscar Rafael Guillen Valle PhD.
Doctor of Philosophy – PhD
Ingeniero Químico
CIP: 75906

Dr. Edwin Alberto Martínez López
Ingeniero Industrial
CIP: 19365

LOZANO BARRIGA, CESAR JULIAN

Visualizador de Documentos de Turnitin - Google Chrome

Es seguro

<https://www.turnitin.com/dv/1=1&io=789375520&u=1053949795&lang=es&8>

Probar el nuevo Feedback Studio

marzo 2017 para el 08-Mar-2017

Originality

Grammar

Pewit

Escuela de Posgrado

marzo 2017 para el 08-Mar-2017

Trabajo 30 de 46

24%

Resumen de Coincidencias

1

www.scribd.com

Fuente de Internet

6%

2

www.slideshare.net

Fuente de Internet

4%

3

es.slideshare.net

Fuente de Internet

3%

4

andeducandopeu.com

Fuente de Internet

2%

5

www.gfm.com

Fuente de Internet

1%

6

matueigross.blogspot.com

Fuente de Internet

1%

7

campus.fspaughtormac...

Fuente de Internet

1%

8

clasesdegerencia.blogspot...

Fuente de Internet

1%

TITULO

Habilidades gerenciales y la satisfacción laboral en el personal de la Gerencia de Biotecnología en el Ministerio Público

ANÁLISIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE

Magister en Gestión Pública

AUTOR:

B. Lozano Barriga, Cesar Julian

ASESOR:

Dr. Guillen Valle, Oscar Rafael PhD.

SECCIÓN:

Gestión Pública

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Administración del Talento Humano

Ing. Oscar Rafael Guillen Valle
 Ingeniero Químico
 Doctor of Philosophy - Ph.D.
 CIP N° 75906



Acta de Aprobación de originalidad de Tesis

Yo, **Dr. Oscar Rafael Guillen Valle PhD.**, docente de la Escuela de Postgrado de la UCV y revisor del trabajo académico titulado **“Habilidades gerenciales y la satisfacción laboral en el personal de la Gerencia de Bienestar en el Ministerio Público - 2016”** del estudiante **LOZANO BARRIGA, CESAR JULIAN**; y habiendo sido capacitado e instruido en el uso de la herramienta Turnitin, he constatado lo siguiente:

Que el citado trabajo académico tiene un índice de similitud constato **24.00%** verificable en el reporte de originalidad del programa turnitin, grado de coincidencia mínimo que convierte el trabajo en aceptable y no constituye plagio, en tanto cumple con todas las normas del uso de citas y referencias establecidas por la universidad César Vallejo.

Lima, 06 marzo del 2017



Dr. Oscar Rafael Guillen Valle PhD.
 Doctor of Philosophy - PhD
 Ingeniero Químico
 CIP 75906

Apéndice G. Encuesta

Encuesta

Información General

Marque con un X la respuesta que estime pertinente

| Edad | |
|--------------------|--|
| Menor de 25 años | |
| Entre 25 y 35 años | |
| Entre 36 y 45 años | |
| Entre 46 y 55 años | |
| Mayor de 55 años | |

| ¿Cuál es su condición laboral? | |
|--------------------------------|--|
| Nombrado | |
| Contratado | |
| CAS | |
| Tercero | |
| Sesigrista | |

| Tiempo que trabaja en el Ministerio Público | |
|---|--|
| Menor a 2 años | |
| Entre 2 y 9 años | |
| Más de 9 años | |

| Número de puestos en los que ha trabajado en la Gerencia de Bienestar | |
|---|--|
| Menor de 2 | |
| Entre 2 y 5 | |
| Entre 6 y 10 | |
| Más de 10 | |

| Tiempo que trabaja en la Gerencia de Bienestar | |
|--|--|
| Menor a 2 años | |
| Entre 2 y 9 años | |
| Más de 9 años | |

| Tiempo trabajado en el puesto actual | |
|--------------------------------------|--|
| Menor a 2 años | |
| Entre 2 y 9 años | |
| Más de 9 años | |

| Encuesta | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|----------|---|--------------------------|---------------|-------------|------------|-----------------------|
| | | Totalmente en desacuerdo | En desacuerdo | Indiferente | De acuerdo | Totalmente de acuerdo |
| | Comunicación | | | | | |
| 1 | La comunicación del gerente con los trabajadores debe ser asertiva | | | | | |
| 2 | El gerente debe comunicar a los trabajadores para que participen en reuniones | | | | | |
| 3 | El gerente debe comunicar a los trabajadores, las actividades a realizar, para que estén bien informados | | | | | |
| 4 | Las habilidades comunicativas del gerente permiten un mejor desarrollo de las funciones en los trabajadores | | | | | |
| 5 | La comunicación entre el gerente y los trabajadores debe ser permanente | | | | | |

| Encuesta | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|----------|---|-----------------------------|---------------|-------------|------------|--------------------------|
| | | Totalmente en desacuerdo | En desacuerdo | Indiferente | De acuerdo | Totalmente de acuerdo |
| | Liderazgo | | | | | |
| 6 | El gerente se comunica con el personal de la gerencia mediante un liderazgo directivo | | | | | |
| 7 | El gerente se comunica con el personal de la gerencia mediante un liderazgo consultivo | | | | | |
| 8 | El gerente se comunica con el personal de la gerencia mediante un liderazgo apoyador | | | | | |
| 9 | El gerente se comunica con el personal de la gerencia mediante un liderazgo delegativo | | | | | |
| 10 | El gerente lidera la gerencia | | | | | |
| | | | | | | |
| | Motivación | | | | | |
| 11 | El gerente me motiva por los logros alcanzados | | | | | |
| 12 | El gerente reconoce mi trabajo y me motiva | | | | | |
| 13 | El gerente me motiva por mi independencia laboral | | | | | |
| 14 | El gerente motiva mi responsabilidad con el trabajo | | | | | |
| 15 | El gerente es un líder motivador de la gerencia | | | | | |
| | | | | | | |
| | Satisfacción en el trabajo | | | | | |
| 16 | Mis habilidades técnicas son reconocidas por el gerente y me satisface laboralmente | | | | | |
| 17 | Mi participación en la toma de decisiones es reconocida por el gerente y me satisface laboralmente | | | | | |
| 18 | Mi relación laboral con el gerente se desarrolla en un buen ambiente de trabajo y me satisface laboralmente | | | | | |
| 19 | Mi relación laboral con mis compañeros se desarrolla en un buen ambiente de trabajo y me satisface laboralmente | | | | | |
| 20 | El ambiente físico me da buenas condiciones de trabajo y me satisface laboralmente | | | | | |

| Encuesta | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|----------|---|--------------------------|---------------|-------------|------------|-----------------------|
| | | Totalmente en desacuerdo | En desacuerdo | Indiferente | De acuerdo | Totalmente de acuerdo |
| | Estilo de liderazgo | | | | | |
| 21 | El gerente muestra capacidad para planificar, organizar, dirigir y controlar las labores de los trabajadores | | | | | |
| 22 | El gerente consulta con los trabajadores las acciones a realizar | | | | | |
| 23 | El gerente apoya en las tareas asignadas a los trabajadores | | | | | |
| 24 | El gerente delega a los trabajadores las labores de la oficina | | | | | |
| 25 | El gerente siempre dirige la labores en la oficina | | | | | |
| | | | | | | |
| | Condiciones laborales | | | | | |
| 26 | El gerente se preocupa por brindar una mejor condición de trabajo a los trabajadores en infraestructura | | | | | |
| 27 | El gerente brinda la oportunidad para que los trabajadores se capaciten | | | | | |
| 28 | Existen actividades integradoras que permiten desarrollar relaciones interpersonales en la oficina | | | | | |
| 29 | Existe una relación abierta con el gerente que permite que el trabajador exponga sus problemas y encontrar soluciones | | | | | |
| 30 | La asignación de la carga laboral es la misma para todos los trabajadores | | | | | |

Apéndice H. Artículo Científico

TÍTULO

Habilidades gerenciales y la satisfacción laboral en el personal de la
Gerencia de Bienestar en el Ministerio Público - 2016

AUTOR

César Julián Lozano Barriga, lozanoba@yahoo.com, Ministerio Público –
Gerencia General.

RESUMEN

Este estudio tuvo como objetivo determinar la relación entre las habilidades gerenciales con la satisfacción laboral en el personal de la Gerencia de Bienestar y Desarrollo Humano en el Ministerio Público, área ubicada en el piso ocho de la Sede Ex Progreso en la avenida Abancay cuadra cuatro, en Lima.

Las variables elegidas fueron, habilidades gerenciales y la satisfacción laboral que se debe lograr dar a los trabajadores.

El planteamiento del problema fue de cómo las habilidades gerenciales se relacionan con la satisfacción laboral en el personal de dicha gerencia. Las personas que son gerentes, son las encargadas de llevar a una entidad en la dirección de poder cumplir con los objetivos de la misma. Justamente cuando estas personas poseen un conjunto de habilidades que incluyen la comunicación asertiva, liderazgo y motivación, entre otras, logran que los colaboradores sientan la satisfacción laboral, en el desarrollo de sus actividades, cumpliendo los objetivos trazados.

Por lo tanto, el objetivo de esta investigación, fue determinar la relación que existe entre las habilidades gerenciales y la satisfacción laboral del personal, estudio que se realizó con la gerente de Bienestar y Desarrollo Humano y el personal de la misma, de tal manera que el servicio y atención que el personal de

dicha gerencia ofrece a los trabajadores del Ministerio Público, sea el de mejor calidad.

El método empleado fue la escala de Likert, con lo que se midió las variables del estudio, dando un resultado significativo y fiable, obteniéndose una correlación entre las habilidades gerenciales y la satisfacción laboral del personal.

Mediante el cuestionario a los trabajadores y la estadística, se demostró la relación directa y significativa entre estas dos variables, dentro un análisis no paramétrico. Lográndose llegar a las conclusiones, producto de las hipótesis específicas y general planteadas.

PALABRAS CLAVE

Habilidades gerenciales, satisfacción laboral, comunicación, liderazgo, motivación.

ABSTRACT

This study aimed to determine the relationship between managerial skills and job satisfaction in the personnel of the Human Development and Welfare Management in the Public Prosecutor's Office, located on the eighth floor of Ex Progress Headquarters in Abancay avenue, in Lima.

The variables chosen were managerial skills and the job satisfaction that must be achieved to give workers.

The approach of the problem was how managerial skills are related to the job satisfaction in the personnel of this management. The people who are managers, are in charge of taking an entity in the direction of being able to fulfill the objectives of it. Precisely when these people possess a set of skills that include assertive communication, leadership and motivation, among others, they achieve that employees feel the job satisfaction, in the development of their activities, fulfilling the objectives outlined.

Therefore, the objective of this research was to determine the relationship between management skills and staff satisfaction, a study that was carried out with the manager of Welfare and Human Development and the staff of the same, in such a way that The service and attention that the personnel of said management offers to the workers of the Public Ministry, be the one of better quality.

The method used was the Likert scale, which measured the variables of the study, giving a significant and reliable result, obtaining a correlation between managerial skills and staff satisfaction.

Through the questionnaire to workers and statistics, the direct and significant relationship between these two variables was demonstrated, within a non-parametric analysis. Achieving conclusions, product of the specific and general hypotheses.

KEYWORDS

Management skills, job satisfaction, communication, leadership, motivation.

INTRODUCCIÓN

En las entidades estatales como el Ministerio Público, así como en las privadas, existen personas que cumplen diferentes funciones, para poder llegar a los objetivos trazados. La razón de ser de las entidades, somos las personas que estamos día a día en constante interrelación con otras personas. Siendo necesario, que una persona dirija a un grupo de personas, dicha persona debe contar con algunas características especiales, con la finalidad que pueda dirigir a otras personas para lograr los objetivos y llegar a las metas trazadas.

Durante los años que estoy trabajando en el Ministerio Público, he tenido diferentes tipos de personas como gerente, y la mayoría de ellas siempre han

coincido en querer cumplir las metas de la gerencia, lo cual en la mayoría de veces se ha obtenido; pero, ha sido más por la voluntad de los trabajadores que de la forma como los gerentes han querido dirigir a las personas.

Según se indica en (Robbins P, 2004, p. A3), Frederick W. Taylor en su libro *Principles of Scientific Management*, describió cómo el método científico podía utilizarse para definir la “mejor manera” de realizar el trabajo. Además se indica que en ese tiempo no estaban claros los conceptos de las responsabilidades del trabajador y de la gerencia. En este mismo apéndice se indica que la era clásica abarcó desde 1900 hasta la primera mitad de la década de los treinta, y es cuando las primeras teorías generales de administración empezaron a evolucionar, por los clásicos como Frederick Taylor, Henri Fayol, Max Weber, Mary Parker Follet y Chester Barnard, quienes pusieron las bases de las prácticas contemporáneas de la administración. Además, en éste mismo apéndice se indica que Taylor trató de crear una revolución mental entre los trabajadores y la gerencia al definir directrices claras para mejorar la eficacia en la producción.

Así mismo en (Robbins P, 2004, p. A6) se indica que Max Weber describió un tipo de organización que llamó burocracia, la cual era un sistema caracterizado por la división del trabajo, una jerarquía bien definida, las normas y reglamentos detallados y las relaciones interpersonales. Aquí se indica que él pretendía que se considerara como la base para teorizar acerca del trabajo y de cómo éste podía realizarse en grandes grupos.

También en (Robbins P, 2004, p. A7), se indica que Mary Parker Follet con sus ideas humanistas ha influido en la forma en que se ve la motivación, el liderazgo, el poder y la autoridad hoy en día. También indica que el trabajo del gerente era armonizar y coordinar con esfuerzos de grupo, y que los gerentes y trabajadores deberían verse como socios.

METODOLOGÍA

Una vez aprobado el Plan de tesis, se solicitó a los trabajadores de la gerencia de bienestar, su apoyo para poder aplicar el cuestionario. Luego se ingresó los datos en el Statistical Package for the Social Sciences, con la finalidad de poder interpretar los resultados.

Según (Arias, 2012, p. 18), el método científico es la vía o camino que se utiliza para llegar a un fin o lograr un objetivo. También, según (Berra, 2014, pp. 175, 176) nos indica que son pertinentes los métodos cuantitativos, cuando se quiere investigar para generalizar, para correlacionar variables o para conocer las regularidades de la acción social. Además indica, que en el caso de la encuesta, el análisis se fundamenta en la representatividad estadística y en la posibilidad de generalizar los resultados encontrados en la muestra a una población dada. Manifiesta que no es posible efectuar un análisis estadístico sin una muestra representativa de la totalidad de unidades (universo), y que tampoco es posible realizar un análisis cualitativo detallado y conceptualmente abierto con un número excesivamente grande de unidades (Gallart, 1993, 155).

Con relación a la población, de acuerdo a lo señalado por (Hernandez Sampieri, 2010, p. 174) define la población como el conjunto de todos los casos, que concuerdan con determinadas especificaciones. En este caso los trabajadores de la gerencia de bienestar cumplen con las especificaciones como personas que tienen una serie de características comunes y que se constituirán el motivo de investigación. Se refiere a todo el fenómeno de estudio.

La muestra será probabilística la cual estará constituida con 39 usuarios que laboran en la gerencia de bienestar. Según (Hernandez Sampieri, 2010, p. 173), la muestra es un subgrupo de la población, del cual se recolectan los datos y debe ser representativo de esta. Así mismo (Hernandez Sampieri, 2010, p. 176) señala que la muestra probabilística es un subgrupo de la población en el que todos los elementos de ésta tienen la misma posibilidad de ser elegidos. Y también (Hernandez Sampieri, 2010, p. 176) señala que la muestra no probabilística o dirigida es un subgrupo de la población en la que la elección de los elementos no depende de la probabilidad sino de las características de la

investigación. En (<http://tesisdeinvestigadores.blogspot.com>, 2012) indica que por su parte Hernández citado en Castro (2003, p. 69), expresa que “si la población es menor a cincuenta (50) individuos, la población es igual a la muestra”. Para esta investigación se aplicó como muestra, a la población de los 39 trabajadores de la gerencia de bienestar.

Para el muestreo se usará, según (Hernandez Sampieri, 2010, p. 176), lo definido para las poblaciones finitas. Será probabilístico no intencionado. Será probabilística porque se refiere al subgrupo de la población, y todos los elementos de esta tienen la misma posibilidad de ser elegidos.

En cuanto a la técnica e instrumento de recolección de datos, se tuvo en cuenta que las personas al responder un cuestionario, tienen una actitud frente a las preguntas que tienen, (Hernandez Sampieri, 2010, p. 244) define la actitud como una predisposición aprendida para responder coherentemente de una manera favorable o desfavorable ante un objeto, ser vivo, actividad, concepto, persona o sus símbolos, según lo indicado en (Ajzen, 1975), (Maio, 2007) y (Schultz, 2009). Según (Hernandez Sampieri, 2010, p. 198), recolectar datos implica elaborar un plan detallado de procedimientos que nos conduzca a reunir datos con un propósito específico. Se utilizó como instrumento el cuestionario. En ese sentido, según (Hernandez Sampieri, 2010), la encuesta es el procedimiento adecuado para la recolectar datos.

También según indica (Bernal Torres, 2006), un instrumento de medición es válido, cuando mide aquello para lo cual está destinado. Según (Hernandez Sampieri, 2010, p. 245), el escalamiento tipo Lickert, es un método desarrollado por Remis Lickert en 1932; siendo según indica, un enfoque vigente y bastante popularizado.

RESULTADOS

En los resultados que se muestran, se puede observar en el análisis descriptivo, la fiabilidad que nos da los 39 elementos válidos al 100 %.

Análisis de fiabilidad

Tabla 3: Resumen del procesamiento de los casos

| | | N | % |
|-------|------------------------|----|-------|
| Casos | Válidos | 39 | 100,0 |
| | Excluidos ^a | 0 | ,0 |
| | Total | 39 | 100,0 |

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Tabla 4: Estadísticas de fiabilidad

Estadísticos de fiabilidad

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|------------------|----------------|
| ,885 | 30 |

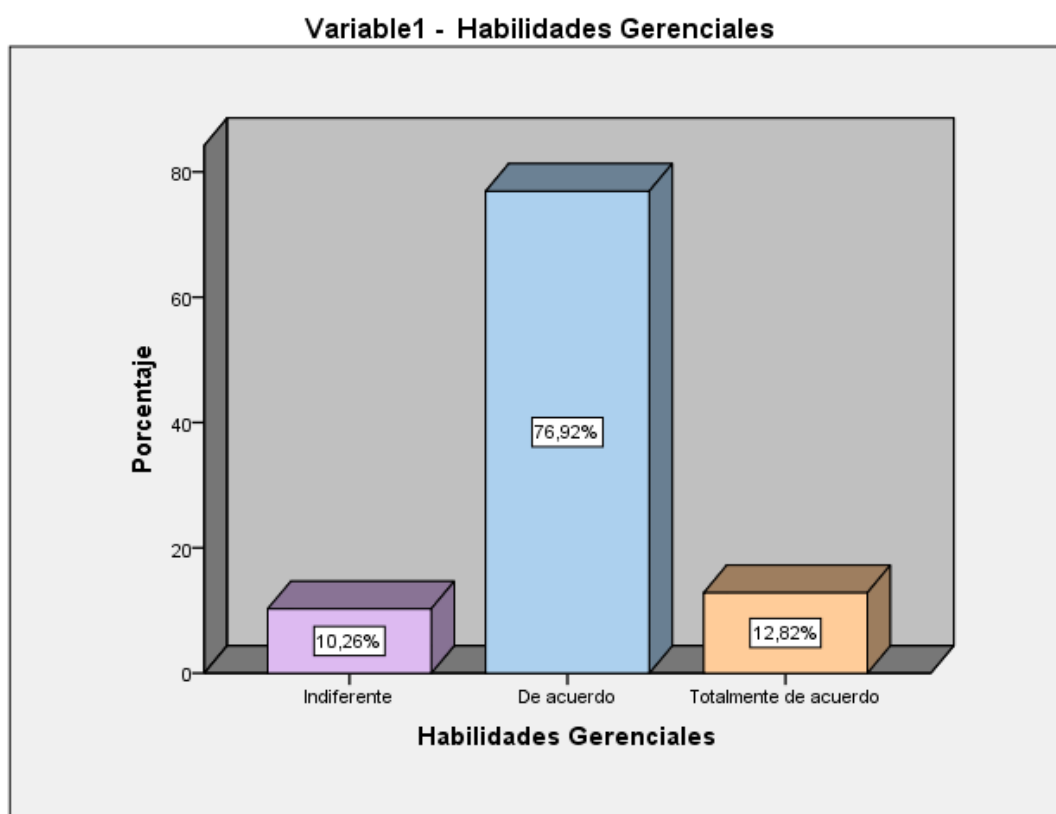
Con un coeficiente Alfa de Cronbach =0.885, nos indica que los elementos del cuestionario tienen un alto grado de relación y tienen una alta consistencia interna de la escala en su conjunto. Es decir la confiabilidad del instrumento es aceptable.

En cuanto a la frecuencia, en la variable habilidades gerenciales se tiene que el 76.92 % está de acuerdo, luego de haber respondido la encuesta de treinta ítems. Se muestra la tabla de frecuencia.

Tabla 5: Variable Habilidades gerenciales

Habilidades Gerenciales

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido |
|-----------------------|------------|------------|-------------------|
| Indiferente | 4 | 10,26 | 10,26 |
| De acuerdo | 30 | 76,92 | 76,92 |
| Totalmente de acuerdo | 5 | 12,82 | 12,82 |
| Total | 39 | 100,0 | 100,0 |

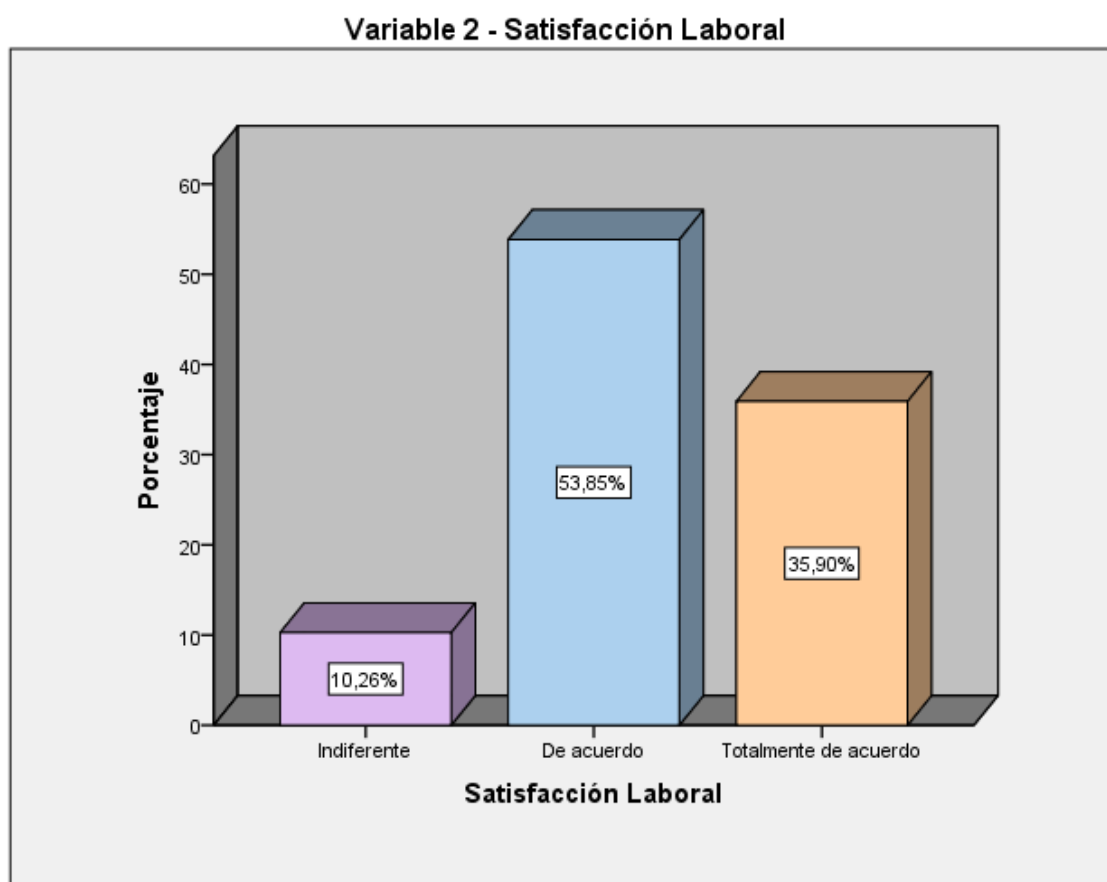


Figuras 1. Variable 1 – Habilidades gerenciales

En líneas generales el 76,92% se muestra “De acuerdo” con las habilidades gerenciales mostradas por los gerentes con los que trabajan, en sus diferentes dimensiones analizadas se observa que hay conformidad por parte del personal.

Tabla 6: Variable Satisfacción laboral
Satisfacción Laboral

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido |
|-----------------------|------------|------------|-------------------|
| Indiferente | 4 | 10,26 | 10,26 |
| De acuerdo | 21 | 53,85 | 53,85 |
| Totalmente de acuerdo | 14 | 35,90 | 35,90 |
| Total | 39 | 100,0 | 100,0 |

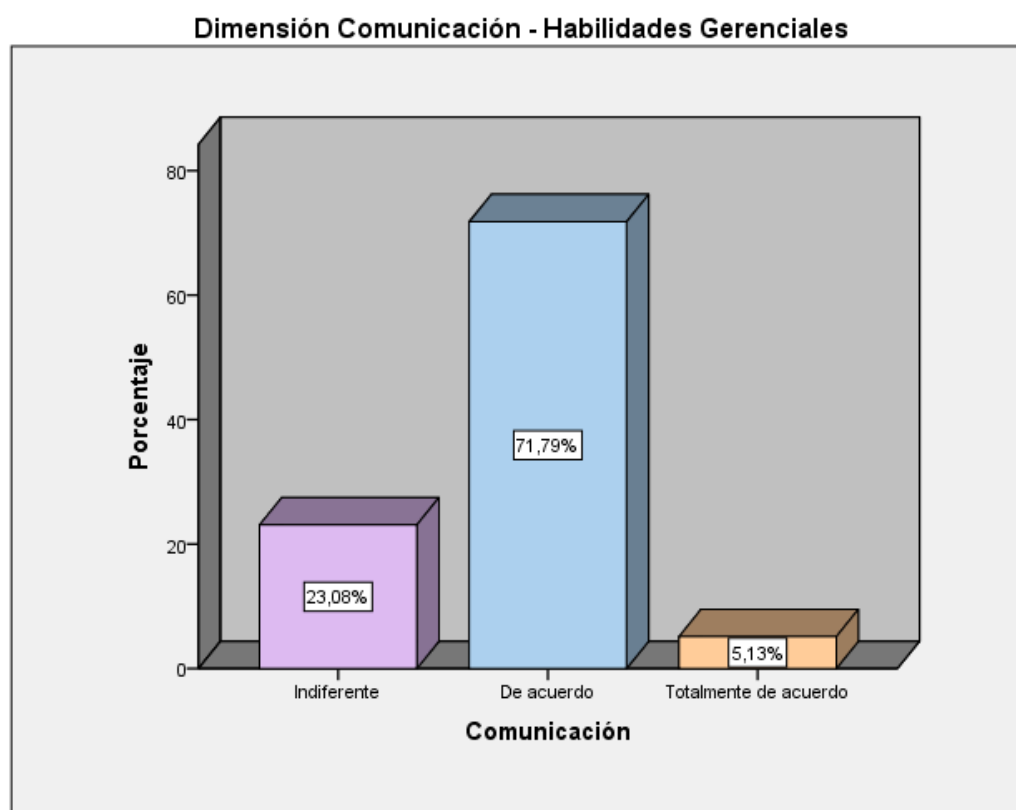


Figuras 2: Variable 2 – Satisfacción laboral

En lo que respecta a la Satisfacción Laboral, el 53.85%, manifiesta estar “De acuerdo” con el trato, que tiene el gerente con ellos, con los estilos de liderazgos que poseen los gerentes, desarrollando en ellos compromiso y sentirse que son parte del trabajo, así mismo se sienten satisfechos con las condiciones laborales.

Tabla7: Dimensión comunicación de variable habilidades gerenciales

| Comunicación | | | |
|-----------------------|------------|------------|-------------------|
| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido |
| Indiferente | 9 | 23,08 | 23,08 |
| De acuerdo | 28 | 71,79 | 71,79 |
| Totalmente de acuerdo | 2 | 5,13 | 5,13 |
| Total | 39 | 100,0 | 100,0 |

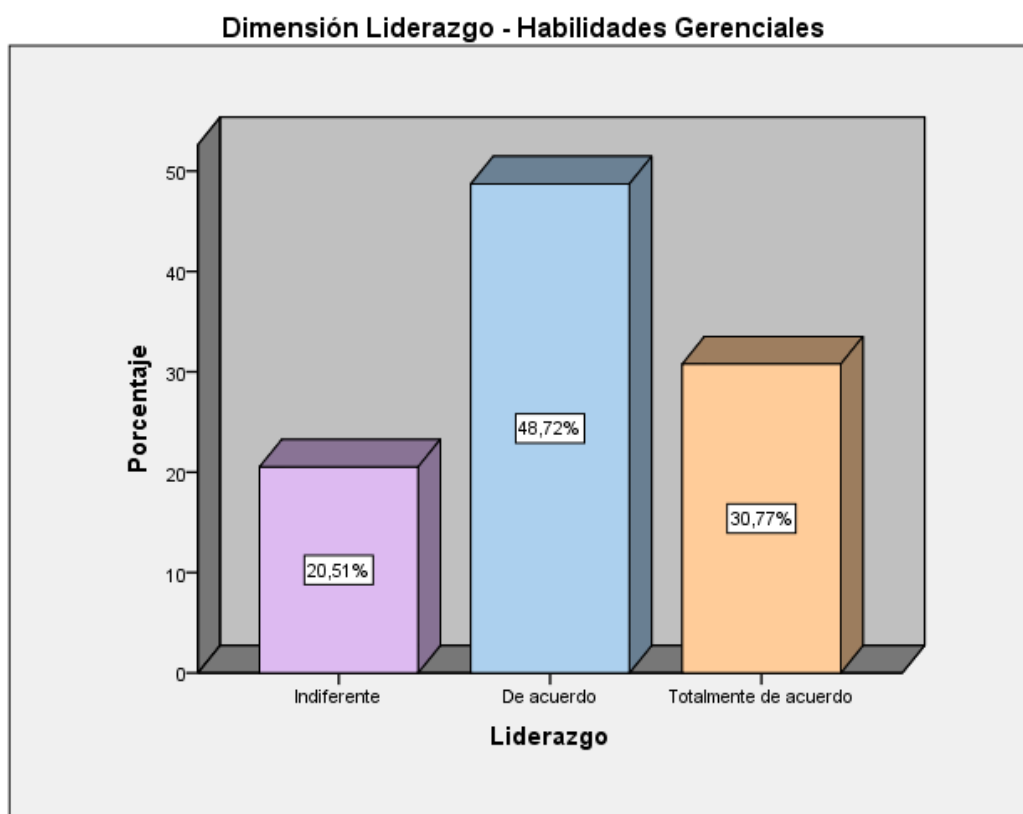


Figuras 3: Dimensión comunicación de variable habilidades gerenciales

De los resultados de la dimensión Comunicación, el 71.79% está de acuerdo con las características que debe poseer un gerente como ser asertivo, comunicativo, y que debe informar de las actividades a realizar, todas estas características que engloban la dimensión de comunicación como parte de las habilidades gerenciales.

Tabla 8: Dimensión liderazgo de variable habilidades gerenciales

| Liderazgo | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido |
|-----------------------|------------|------------|-------------------|
| Indiferente | 8 | 20,51 | 20,51 |
| De acuerdo | 19 | 48,72 | 48,72 |
| Totalmente de acuerdo | 12 | 30,77 | 30,77 |
| Total | 39 | 100,0 | 100,0 |

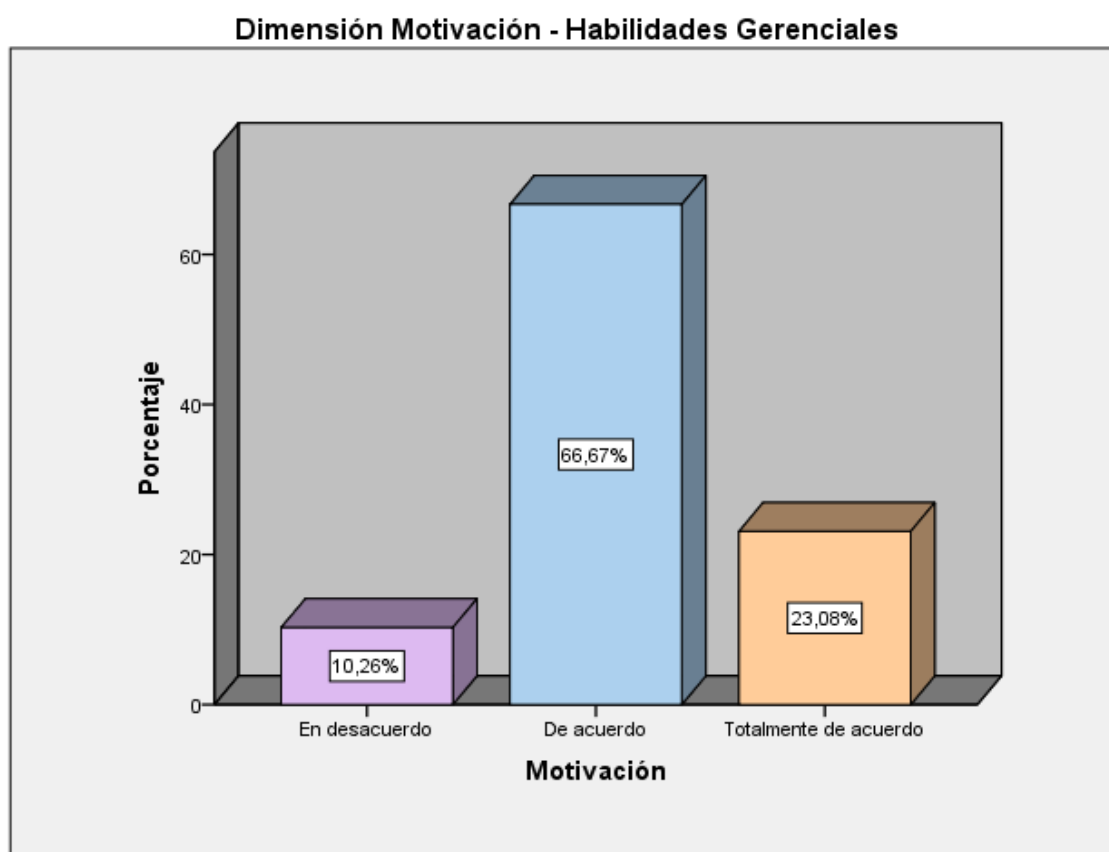


Figuras 4 Dimensión liderazgo de variable habilidades gerenciales

En la Dimensión Liderazgo, el 48.72% y el 30.77% declaran estar “De acuerdo” y “Totalmente de acuerdo” respectivamente, es decir manifiestan que observan las características de liderazgo como directivo, consultivo, apoyador, delegativo, en los diferentes gerentes con los que interactúan.

Tabla 9: Dimensión liderazgo de variable habilidades gerenciales

| Motivación | | | |
|-----------------------|------------|------------|-------------------|
| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido |
| En desacuerdo | 4 | 10,26 | 10,26 |
| De acuerdo | 26 | 66,67 | 66,67 |
| Totalmente de acuerdo | 9 | 23,08 | 23,08 |
| Total | 39 | 100,0 | 100,0 |



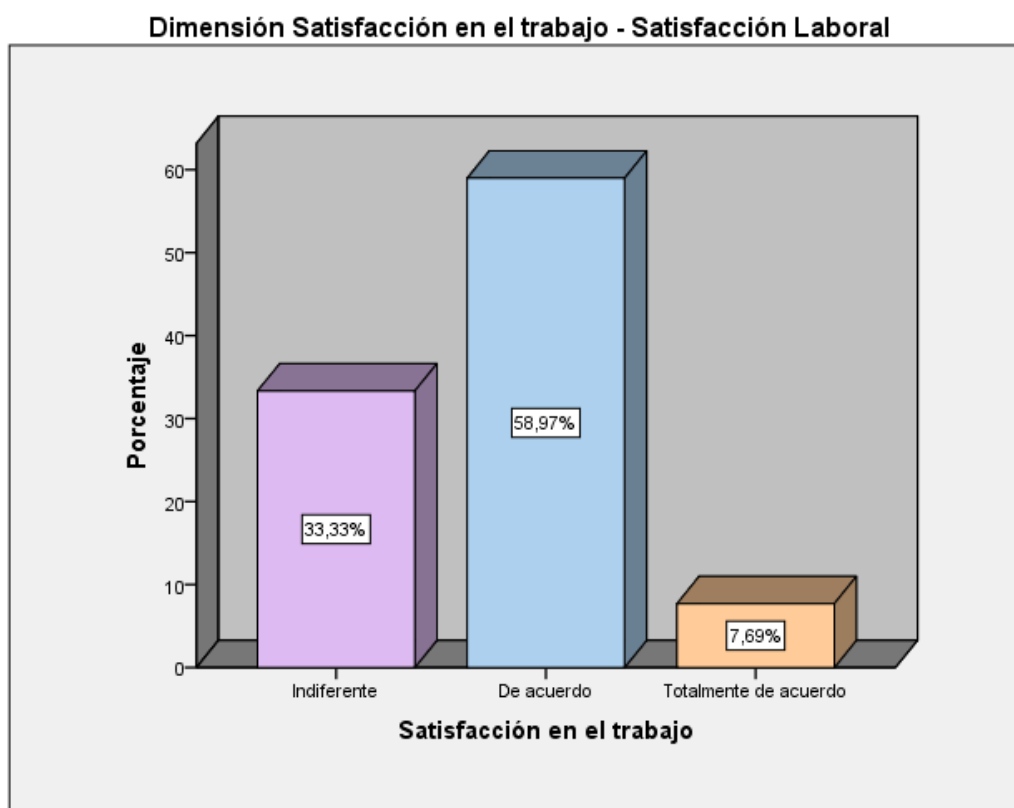
Figuras 5: Dimensión motivación de variable habilidades gerenciales

En la dimensión motivación, el 66.67 % está de acuerdo que es motivada por parte del gerente, ya sea en forma de logros, reconocimiento, por su independencia laboral o por ser responsable.

Resultados según indicadores agrupados en la dimensiones de la variable Satisfacción Laboral.

Tabla 10: Dimensión satisfacción en el trabajo de variable satisfacción laboral
Satisfacción en el trabajo

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido |
|-----------------------|------------|------------|-------------------|
| Indiferente | 13 | 33,33 | 33,33 |
| De acuerdo | 23 | 58,97 | 58,97 |
| Totalmente de acuerdo | 3 | 7,69 | 7,69 |
| Total | 39 | 100,0 | 100,0 |

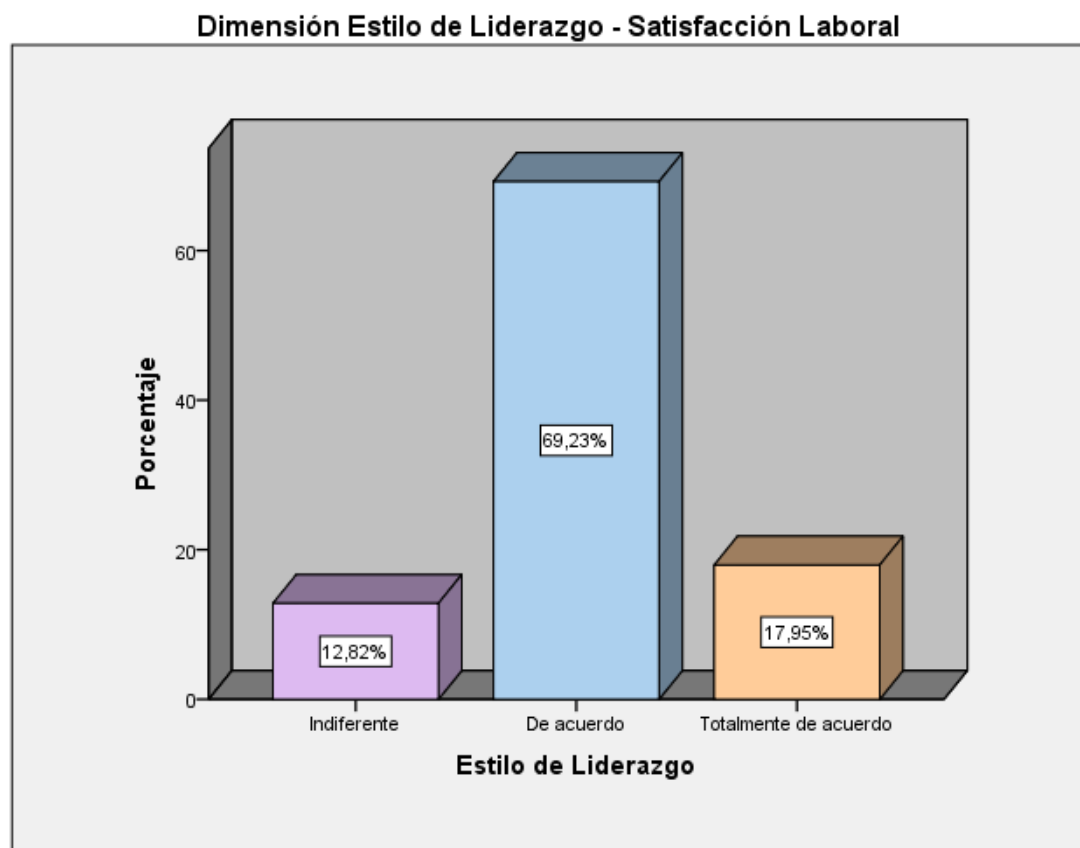


Figuras 6: Dimensión satisfacción en el trabajo de variable satisfacción laboral

En la dimensión de Satisfacción de trabajo, el 58.97 % se muestra “De acuerdo”, es decir se siente satisfecho en el trabajo, debido a que es reconocido por sus labores por el área gerencial, tiene retroalimentación, porque sus opiniones son valoradas y reconocidas por el gerente.

Tabla 11: Dimensión estilo de liderazgo de variable satisfacción laboral

| Estilo de Liderazgo | | | |
|-----------------------|------------|------------|-------------------|
| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido |
| Indiferente | 5 | 12,82 | 12,82 |
| De acuerdo | 27 | 69,23 | 69,23 |
| Totalmente de acuerdo | 7 | 17,95 | 17,95 |
| Total | 39 | 100,0 | 100,0 |

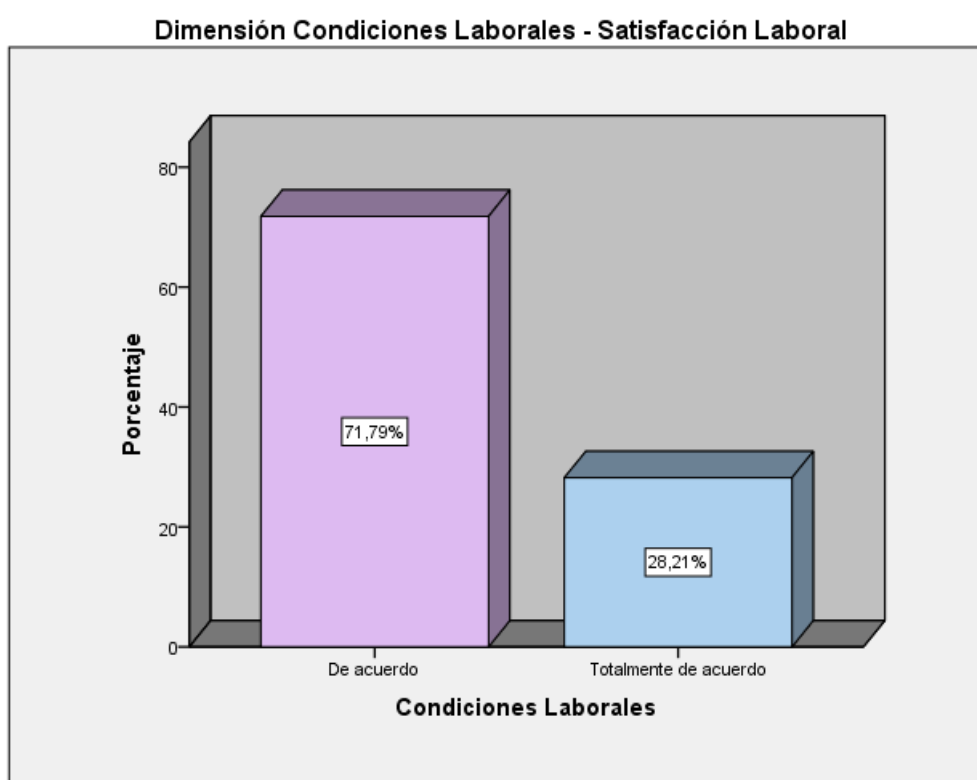


Figuras 7: Dimensión estilo de liderazgo de variable satisfacción laboral

En la Dimensión del Estilo de Liderazgo el 69,23% está “De acuerdo” con el Estilo de Liderazgo que posee con el Gerente que trabaja, las características que muestran estos gerentes son planificador, organizador, dirige, apoya y consulta con los trabajadores.

Tabla 12: Dimensión condiciones laborales de variable satisfacción laboral

| Condiciones laborales | | | |
|-----------------------|------------|------------|-------------------|
| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido |
| De acuerdo | 28 | 71,79 | 71,79 |
| Totalmente de acuerdo | 11 | 28,21 | 28,12 |
| Total | 39 | 100,0 | 100,0 |



Figuras 8: Dimensión condiciones laborales de variable satisfacción laboral

El 71,79 % está “De Acuerdo” con las condiciones laborales brindadas por la institución, resaltando que en gran parte es debido por la gerencia, y por su gestión.

DISCUSIÓN

Primera: En la hipótesis general, la variable habilidades gerenciales tiene relación significativa con la satisfacción laboral en el personal de la gerencia de bienestar y desarrollo humano en el Ministerio Público, me permite validar mediante el antecedente citado en la tesis “Análisis de las habilidades directivas, estudio aplicado al sector público de la provincia de Córdoba”, en la cual se concluye que las habilidades personales y directivas constituyen una ventaja competitiva, que contribuye a la satisfacción del ciudadano.

Segunda: En la hipótesis específica 1, la dimensión comunicación en las habilidades gerenciales, tienen una relación significativa con la satisfacción laboral en el personal de la gerencia de bienestar y desarrollo humano en el Ministerio Público, también me permite validar mediante el antecedente citado en la tesis “Satisfacción laboral y su influencia en la productividad”, concluyendo que los empleados tienen una alta satisfacción laboral, por una comunicación asertiva y armonía en las diferentes unidades que conforma la Delegación de Recursos Humanos.

Tercera: En la hipótesis específica 2, la dimensión liderazgo en las habilidades gerenciales, tienen una relación significativa con la satisfacción laboral en el personal de la gerencia de bienestar y desarrollo humano en el Ministerio Público, en la tesis “Análisis de las habilidades directivas, estudio aplicado al sector público de la provincia de Córdoba. Estudio aplicado al sector público de la provincia de Córdoba”, me permite validar que existe relación significativa entre los estilos gerenciales y la satisfacción laboral en el personal administrativo.

Cuarta: En la hipótesis específica 3, la dimensión motivación en las habilidades gerenciales, tienen una relación significativa con la satisfacción laboral en el personal de la gerencia de bienestar y desarrollo humano en el Ministerio Público, me permite validar mediante el antecedente que se cita en la tesis “Análisis de las habilidades directivas, estudio aplicado al sector público de la provincia de Córdoba. Estudio aplicado al sector público de la provincia de Córdoba”, señala

que los directivos de entidades públicas se corresponden con un tipo de empleado cuya personalidad, motivación y habilidades deben contribuir a la satisfacción del ciudadano.

CONCLUSIONES

Primera: Se puede concluir que para el valor de sigma obtenido de 0.005 (menor al p-valor de 0.05), se valida la hipótesis general alterna, Existe una relación directa y significativa entre las habilidades gerenciales y la satisfacción laboral del personal en la Gerencia de Bienestar y Desarrollo Humano en el Ministerio Publico, y se rechaza la hipótesis nula. El Rho de Spearman es 0.442**, interpreta que hay una correlación significativa, en el nivel de 0.01 (bilateral) ó 1.00 %. Lo que indica que hay un error de 0.5 % por cada cola y en la campana hay un **99,00%** de aceptación.

Segunda: Se puede concluir que para el valor de sigma obtenido es de 0.000 (menor al p-valor de 0.05), se valida la hipótesis específica alterna, Existe una relación directa y significativa entre el liderazgo en las habilidades gerenciales y la satisfacción laboral del personal en la Gerencia de Bienestar y Desarrollo Humano en el Ministerio Publico, y se rechaza la hipótesis nula. El Rho de Spearman es 0.738**, interpreta que hay una correlación significativa, en el nivel de 0.01 (bilateral) ó 1.00 %. Lo que indica que hay un error de 0.5 % por cada cola y en la campana hay un **99,00%** de aceptación.

Tercera: Se puede concluir que para el valor de sigma obtenido es de 0.004 (menor al p-valor de 0.05), se valida la hipótesis específica alterna, Existe una relación directa y significativa entre la motivación en las habilidades gerenciales y la satisfacción laboral del personal en la Gerencia de Bienestar y Desarrollo Humano en el Ministerio Publico, y se rechaza la hipótesis nula. El Rho de Spearman es 0.452**, interpreta que hay una correlación significativa, en el nivel de 0.01 (bilateral) ó 1.00 %. Lo que indica que hay un error de 0.5 % por cada cola y en la campana hay un **99,00%** de aceptación.

REFERENCIAS

- Acero, N., & Montes, C. (2015). Estilos gerenciales y satisfacción laboral. Huancavelica, Perú.
- Aguilar Padila, F. y. (2014). Las Habilidades Directivas y su relación en la satisfacción laboral del personal. Lima.
- Ajzen, F. y. (1975).
- Alford L. y Bans John. (1981). Manual de l Producción. Mexico: Unón Tipográfica Editorial.
- Arias, F. (2012). El proyeco de investigación. Editorial Episteme.
- Bernal Torres, C. A. (2006). Metodología de la Investigación. Mexico: Pearson Educación.
- Berra, N. (2014). Tres tesis para una revisión de la investigación en comunicación de masas. Deutschland, Germany: Editorial Redactum.
- Carreon, Javier, & Hernandez, Jorge. (2013). Psicología de la globalización neoliberal. Ediciones Diaz Santos.
- Chiang, M, Nuñez, A., & Martín, M. (2010). Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral. R.B. Servicios editoriales.
- Dolores Ruiz Erika, S. G., Dolores, E., Salazar, J., & Gutierrez, J. (2015). Las habilidades Directivas y estilos de liderazgo en el ambiente laboral. Grin.
- Fuentes Navarro, S. M. (2012). Satisfacción laboral y su influencia en la productividad.
- Gonzales Garcia, M. J. (2006). Habilidades Directivas. Malaga: Innovacion y Cualificacion S.L.
- Gutierrez Tobar, E. (2010). Competencias Gerenciales. Bogota, Colombia: Ecoe Ediciones.

Hernandez Sampieri, R. F. (2010). Metodología de la Investigación. Mexico: McGraw-Hill Education.

<http://buscon.rae.es/drae/>. (n.d.). El Diccionario de la Real Acedemia Española.

Landeau, R. (2007). Elaboración de Trabajos de Investigación. Caracas: Editorial Alfa.

Lazarte, J. (2012, noviembre 21). <http://clasesdegerencia.blogspot.pe/2012/11/lectura-n-1-habilidades-gerenciales.html>. Desarrollo de habilidades gerenciales.

Maio, H. y. (2007).

Martinez, M. (2013). La gestión empresarial. Ediciones Diaz Santos.

Muñoz Garcia Cristina, Crespi Ruperez Paula, Angrehs Roberto. (2011). Habilidades Sociales. Madrid: Ediciones Parainfo.

Navas Ara, J. (2010). Métodos, Diseños y técnicas de investigación psicológica. Madrid.

Nieto, C. (2014). Los efectos del trabajo con personas mayores dependientes instituconalizadas. Editorial Dykinson.

Paez, I, Gonzalez, A., Enciso, Eleonora, Esperanza, L., & Martinez, M. (2013). Diez competencias del dirigente lider. Colombia.

Peñafiel, E., & Serrano, C. (2010). Habilidades Sociales. Madrid: Editex.

Pereda Perez, F. (2016). Analisis de la habilidades directivas. Cordova.

Peres, I. (2008, Diciembre 30). <http://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/9347/Tesis.pdf;sequence=1>. Retrieved setiembre 29, 2016, from <http://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/9347/Tesis.pdf;sequence=1>: <http://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/9347/Tesis.pdf;sequence=1>

Puchol, L. (2010). Libro de las Habilidades Directivas. Madrid: Ediciones Díaz de Santos, S.A.

Robbins P, S. (2004).

Schultz, O. y. (2009).

Wiemann, M. O. (2011). La comunicación en las relaciones interpersonales. Editorial UOC.

CHECK-LIST

Docente: **_Dr. Oscar Rafael Guillen Valle PhD.**

Tesista: **César Julián Lozano Barriga**

Título: **Habilidades gerenciales y la satisfacción laboral en el personal de la Gerencia de Bienestar en el Ministerio Público - 2016**

Fecha: _____

Revisor: **_Dr. Edwin Alberto Martinez Lopez**

| Criterios | Sí | No |
|---|----|----|
| Formato: | | |
| Arial 12 | | |
| Alineación en justificado | | |
| Margen izquierdo e inferior en 3 cm y derecho y superior en 2,5 cm | | |
| Interlineado en 1.5 | | |
| Sangría en primera línea en 1.25 cm en el segundo párrafo luego de un título o subtítulo | | |
| Título: | | |
| Contiene las variables del problema de la investigación e informa adecuadamente el contenido del trabajo. (Máximo 15 palabras). | | |
| Carátula: | | |
| La carátula tiene el logo de la Escuela de Postgrado | | |
| Está el título de la tesis (redactado en forma de oración, no en mayúsculas) | | |
| Coloca el grado a optar | | |
| Coloca los nombres y apellidos tanto del autor como del asesor de la tesis | | |
| Coloca la sección de postgrado a la que pertenece el autor | | |
| Coloca la línea de investigación | | |
| Coloca el lugar y año | | |
| Páginas preliminares: | | |
| La numeración va centrada en números romanos en minúscula (i, ii, iii, etcétera). | | |
| Página del Jurado: | | |
| Tiene la página en la que el jurado da el visto bueno para poder sustentar la tesis. | | |
| Dedicatoria: | | |
| Coloca una frase o párrafo en el cual se indica la persona o personas a las que va dedicada la tesis. | | |
| Respetar el margen de 7.5 cm hacia la derecha en la parte inferior derecha de la página. | | |

| | | |
|--|--|--|
| Agradecimiento: | | |
| Coloca los nombres de las personas y las instituciones a las cuales el autor reconoce que sin su ayuda no habría podido realizar la tesis. | | |
| Respetar el margen de 7.5 cm hacia la derecha en la parte inferior derecha de la página. | | |
| Declaratoria de autenticidad: | | |
| Está la declaración que hace el autor en la que asevera bajo juramento que la totalidad de la tesis es de su autoría negando cualquier tipo de plagio y/o autoplagio. | | |
| Presentación: | | |
| Coloca en una sola página en la presentación de la tesis al jurado a modo de resumen la tesis (presentación que va desde el título, los capítulos, llegando hasta la solución u objetivo de la tesis). | | |
| Índice: | | |
| Consigna las partes de la tesis de modo esquemático con las páginas correspondientes a cada una de ellas. | | |
| Ninguna de las partes va en mayúsculas, sino en estilo tipo oración. | | |
| Resumen: | | |
| Describe de modo sumario el contenido de la tesis | | |
| Indica el espacio-temporalidad de la investigación | | |
| Indica las teorías en las que se enmarca la tesis | | |
| Indica los métodos empleados | | |
| Indica el tipo de investigación | | |
| Indica la población, la muestra, los instrumentos usados | | |
| Indica por último la conclusión a la que se llegó | | |
| No excede la cantidad de una página | | |
| Está escrito a modo de prosa | | |
| Al final incluye (mínimo tres, máximo cinco) palabras clave | | |
| Abstract: | | |
| Traduce correctamente al inglés el Resumen y las palabras clave | | |
| No traduce los nombres propios en castellano | | |
| Resumen en un tercer idioma: | | |
| Traduce correctamente al portugués (u otro idioma) el Resumen y las palabras clave | | |
| No traduce los nombres propios en castellano | | |
| Introducción: | | |
| Presenta de modo preliminar de qué versa la investigación | | |
| Presenta de modo preliminar el tema | | |
| Presenta de modo preliminar el contenido de los capítulos | | |
| Presenta de modo preliminar el objetivo que se pretende | | |

| | | |
|---|--|--|
| La extensión va de las 5 a las 15 páginas | | |
| Cuerpo de la Tesis (capítulos): | | |
| Coloca la numeración en arábigos centrada | | |
| Realidad Problemática: | | |
| Describe con las propias palabras la realidad que motivó la investigación | | |
| Plantea la problemática a la luz o comparativamente con la realidad nacional e internacional | | |
| Formulación del problema: | | |
| Formula el problema de modo objetivo en una pregunta general y en preguntas específicas | | |
| La pregunta general incluye las variables de estudio | | |
| Las preguntas específicas incluyen las dimensiones de las variables | | |
| Justificación, relevancia y contribución: | | |
| Establece la relevancia y aportes de la investigación en diversos aspectos (teórico, social, metodológico, etcétera) | | |
| Teórica: | | |
| Formula la importancia, relevancia y contribución teórica de la investigación | | |
| Práctica (si corresponde): | | |
| Formula la importancia, relevancia y contribución práctica de la investigación | | |
| Metodológica (si corresponde): | | |
| Formula la importancia, relevancia y contribución de la metodología usada en la investigación | | |
| Social (si corresponde): | | |
| Formula la importancia, relevancia y contribución social, esto es, qué tanto contribuye en la sociedad la tesis | | |
| Epistemológica (si corresponde): | | |
| Formula la importancia, relevancia y contribución epistemológica, esto es, si la tesis contribuye a incrementar los conocimientos científicos y/o ayuda a resolver problemas de la ciencia. Es exigencia en las tesis doctorales. | | |
| Objetivo General: | | |
| Expresa en una oración que empieza con verbo en infinitivo el objetivo general de la investigación | | |
| Incluye las variables de estudio | | |
| Objetivos Específicos: | | |
| Expresa en varias oraciones que empiezan con verbo en infinitivo los objetivos específicos de la investigación | | |
| Incluyen las dimensiones de las variables | | |
| Marco referencial: | | |
| Antecedentes Nacionales e Internacionales: | | |

| | | |
|---|--|--|
| Consigna: - autor - año - título - objetivo - tipo de investigación - población y muestra - resultados - conclusiones | | |
| Tienen relación directa o indirecta con la tesis | | |
| Indicar el autor y el título de la investigación | | |
| Presenta las principales ideas de la investigación | | |
| Presenta la metodología utilizada de la investigación | | |
| Presenta las teorías usadas de la investigación | | |
| Presenta los resultados de la investigación | | |
| Explica por qué sería importante tal antecedente para la propia investigación | | |
| Marco teórico: | | |
| Presenta, a modo explicativo y con comentarios, las teorías sobre las variables de la tesis | | |
| Escrito en prosa por el autor de la tesis sin ningún tipo de plagio | | |
| Consigna autores y referencias (según formato APA) | | |
| Hace uso de citas textuales (breves o extensas según formato APA) | | |
| Demuestra manejo teórico de sus variables | | |
| No es un glosario de términos | | |
| Maneja una redacción limpia, correcta y clara | | |
| Muestra dominio al explicar cada teoría | | |
| Perspectiva teórica: | | |
| Toma partido por una de las teorías expuestas en el subcapítulo inmediato anterior | | |
| Hipótesis y variables: | | |
| Hipótesis General: | | |
| Formula, a modo de aseveración, la hipótesis general | | |
| Tiene correlación y correspondencia con el problema general y el objetivo general de la tesis | | |
| Incluye las variables | | |
| Hipótesis Específicas: | | |
| Formula, a modo de aseveración, las hipótesis específicas | | |
| Tiene correlación y correspondencia con los problemas específicos y los objetivos específicos de la tesis | | |
| Incluye las dimensiones de las variables | | |
| Identificación de variables: | | |
| Coloca las variables y se identifica su naturaleza (independiente, dependiente, etcétera) | | |
| Descripción de variables: | | |

| | | |
|--|--|--|
| Describe las variables tanto en su definición conceptual como operacional. | | |
| Definición conceptual: | | |
| Define cada variable en cuanto su concepto, esto es, en tanto que responda a la pregunta sobre el qué es | | |
| Definición del concepto de modo breve y conciso | | |
| Definición operacional: | | |
| Indica qué operaciones o actividades se deben realizar para poder medir una variable | | |
| Operacionalización de variables: | | |
| Consigna los indicadores con los cuales se va medir las variables de la investigación | | |
| Marco metodológico: | | |
| Tipo de investigación: | | |
| Consigna el tipo de investigación | | |
| Consigna el diseño de investigación | | |
| Consigna la naturaleza de investigación | | |
| Consigna el enfoque de investigación | | |
| Consigna el nivel de investigación | | |
| Expone por qué la presente investigación es de tal tipo, diseño, naturaleza, enfoque y nivel | | |
| Población, muestra y muestreo: | | |
| Presenta de modo correcto la población, la muestra y el muestreo | | |
| Criterios de selección (si corresponde): | | |
| Explica y justifica el muestreo que se ha usado para obtener la muestra | | |
| Técnicas e instrumentos de recolección de datos: | | |
| Describen las técnicas con las cuales se hizo la recolección de datos así como los instrumentos usados | | |
| Los instrumentos tienen correspondencia con el tipo de investigación y con la muestra | | |
| Presenta la ficha técnica del instrumento | | |
| Validación y confiabilidad del instrumento (si corresponde): | | |
| Expone y define la validación del instrumento | | |
| Expone y define la confiabilidad del instrumento | | |
| Procedimientos de recolección de datos: | | |
| Describe cada procedimiento que se llevó a cabo para recolectar los datos | | |
| Métodos de análisis e interpretación de datos: | | |
| Describe de modo claro y conciso los métodos por los cuales se realizaron los análisis e interpretación de datos | | |
| Consigna los autores y teorías por las cuales hizo el análisis e interpretación de datos | | |
| Consideraciones éticas (si corresponde): | | |

| | | |
|---|--|--|
| Consigna concisamente que se han respetado las normas básicas de convivencia así como la moral y buenas costumbres | | |
| Resultados: | | |
| Presentación de resultados (descriptivos) (inferenciales) (si corresponde): | | |
| Interpreta y/o analiza de modo descriptivo o inferencial (según corresponda) las tablas y figuras de las estadísticas que son obtenidas por un programa estadístico | | |
| Contrastación de las hipótesis (si corresponde): | | |
| Contrasta la hipótesis general según los resultados presentados | | |
| Contrasta las hipótesis específicas según los resultados presentados | | |
| Discusión: | | |
| Expone, explicar y discute los resultados de la investigación con las teorías presentados en el capítulo dos | | |
| Expone, explicar y discute los resultados de los antecedentes presentados en el capítulo dos | | |
| Hace uso de referencias y citas textuales (siguiendo el formato APA) | | |
| Demuestra con suficiencia su maestría respecto al tema desarrollado a lo largo del documento | | |
| Hace uso de la perspectiva teórica expuesta en el capítulo dos | | |
| Conclusiones: | | |
| Redacta de modo conciso, suficiente y argumentativo | | |
| Enumera las conclusiones | | |
| Tienen correlación con los resultados del capítulo cinco | | |
| La cantidad de conclusiones concuerda con los objetivos e hipótesis específicas | | |
| Recomendaciones: | | |
| Redacta de modo conciso y suficiente recomendaciones y sugerencias que se siguen lógicamente de los resultados, las conclusiones y, específicamente, del aporte de la investigación | | |
| Son la mitad respecto a las conclusiones | | |
| Referencias bibliográficas: | | |
| Consigna en formato APA todos los libros, revistas, tesis, etcétera que fueron mencionadas, citadas y/o referidas en la totalidad de la tesis | | |
| Anexos: | | |
| Anexa la matriz de consistencia | | |
| Anexa las validaciones de los instrumentos (si cabe) | | |
| Anexa los instrumentos usados | | |
| Anexa las bases de datos | | |
| Otros: anexa códigos de ética, partes de leyes, y un largo etcétera que dependen de la naturaleza de la investigación y del criterio del tesista | | |